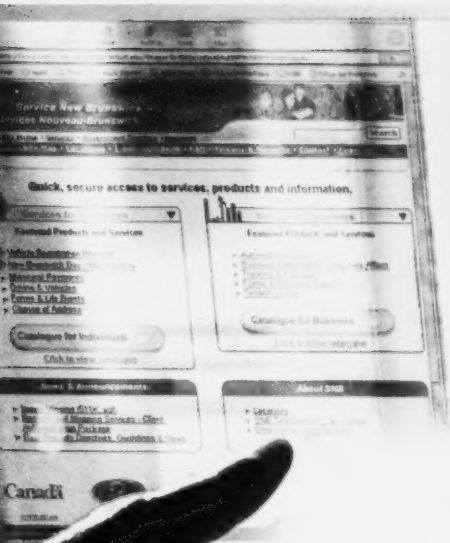
Annual Report

2002-2003



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

104-00363/

September 24, 2003

The Honourable Percy Mockler
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Mockler,

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the Service New Brunswick Act, the Annual Report of Service New Brunswick for the year ended March 31, 2003.

Yours very truly,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Chairperson

Board of Directors

Georgette M. Roy (*Chairperson*), Fredericton

R.W. (Bob) Gamble (*President*), Fredericton

Tim Andrew, Fredericton

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila

Gildard Chiasson, Bertrand

Owena Margaret Corey, Sussex

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Gerald (Jerry) Gogan, Petitcodiac

John McLaughlin, Fredericton

Gary Stairs, Fredericton

OFFICERS

President

R.W. (Bob) Gamble

Vice President, Operations

Michael D. McKendy

Vice President, Finance and Administration

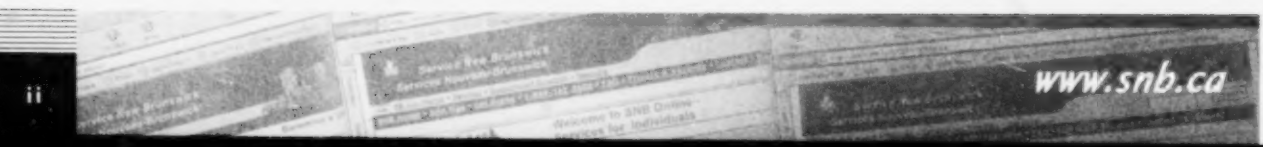
Carol Macdonald

Vice President, Development

Mary Ogilvie

Corporate Legal Counsel

Claude Poirier, Q.C.



Annual Report 2002-2003

Table of Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 3

Lines of Business

Property Assessment 7

Registries 9

Government Service Delivery 11

Geographic Information Infrastructure 13

Performance Indicators 15

Financial Statements

Management Discussion and Analysis 17

Statements 19

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

President's Report

This past year was another year of innovation and advancement for Service New Brunswick (SNB). Our focus on our customers continued to drive new development and saw us bring forth numerous new offerings for both businesses and citizens.

With a mandate that includes making government services more available to citizens and businesses, and being stewards for authoritative information, our focus remains clear. We are working to make New Brunswick the number one jurisdiction in North America in providing government information and services.

In the past year, Service New Brunswick played a leading role in three important initiatives for the Government of New Brunswick, namely eNB, the Red Tape Reduction and NB's Prosperity Plan.

SNB was designated an e-government leadership role in the implementation of the eNB strategy. SNB fulfilled this role by making additional services available online, by making government information more readily available, and openly engage citizens in public policy consultations.

Service New Brunswick was implicated in a number of major recommendations of the Report of the Red Tape Reduction Committee. These were pursued and implemented in collaboration with internal and external stakeholders.

SNB supported the building blocks of the Prosperity Plan through its ongoing partnerships with many New Brunswick IT firms. This encouraged innovation in our province and the continued development of the New Brunswick IT industry.

Service New Brunswick's main achievements over the 2002-03 fiscal year can be broken down as follows:

- SNB and the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) made available an integrated business registration system that enables clients to register their businesses for CCRA accounts, register a business name in New Brunswick, and use one number for both provincial and federal services. These measures simplified the registration process and improved service by reducing the administrative requirements faced by business clients.

- By year's end, SNB was providing payment taking services for 39 New Brunswick municipalities. Residents of villages, towns and cities could now pay for their services such as water and sewer online, over the phone and over the counter at SNB.

- SNB joined with the City of Saint John and UNB Fredericton to pilot a consultation experiment. This foray into citizen engagement saw SNB's three delivery channels used to inform and engage Saint Johners in an open public policy consultation.

- SNB began public consultations on the issue of limited liability partnerships (LLPs). This type of legislation is aimed at modernizing business practices and is gradually being introduced throughout Canada. A limited liability partnership treats professional partnerships like corporations in that it limits the liability of the non-negligent partners.

- SNB was the official online ticket sales provider for the 2003 Bathurst-Campbellton Canada Winter Games Host Society.

- Users of Service New Brunswick Registry and Mapping Services (PLANET) – mainly surveyors and lawyers - gained online access to more than 120,000 subdivision and survey plans from across New Brunswick. SNB completed the scanning of the images of these documents for all of New Brunswick.

- SNB supported the Government's phase-in of the assessments of 62 heavy industrial properties during the 2002 calendar year.

- The Corporate Affairs Registry began accepting annual returns – a necessity for New Brunswick businesses – filed online.

- CGI, through their investment agreement with SNB, continued to market SNB's intellectual property to jurisdictions in the US and Europe. This included the sale of the gBIZ software to the City of Kingston Ontario in December.

- SNB signed a Memorandum of Understanding with the local authority of Sunderland in the UK to exchange lessons learned on e-government and Citizen Engagement.

- SNB continued to host numerous visiting delegations. The interest in SNB's Service Delivery model was positive for three firms in particular, CGI, CARIS and UNYSIS, who are currently marketing SNB software and pursuing sales opportunities around the world.

- SNB partner CARIS sold a version of the CARIS LIN software – developed with SNB and the basis of SNB's PLANET system to Nova Scotia.

- Total transactions amounted near 4.3 million in 2002-03 with over 1 million electronic transactions.

- At the end of the year, electronic transactions comprise nearly 40% of all SNB transactions compared with 32% last year and 24% just two years ago.

Excellent Service Requires Excellent People

The strength of every organization lies within its most vital resource - its people. This is especially true of SNB where meeting and serving the customer is at the core of the business. Service New Brunswick's clients rate its service very highly. This customer satisfaction is generated by the excellent service provided by front-line staff. The continuing internal commitment to training, performance, career development, upgrading and the basics of customer satisfaction has resulted in a

focused work force that puts the customer first. It is the employees of this corporation who continue to guarantee our success.

R.W. (Bob)Gamble
President

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick with a two-fold job: to give the people and business owners of New Brunswick the greatest ease of access to government services, and to maintain authoritative public information. Service New Brunswick was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

Services available publicly include a wide range of geographic and land information products including property assessment, personal property searches, the real property registry and the sale of maps. Service New Brunswick centres deliver over 176 government services on behalf of various government departments and agencies including licences and permits, collection of fees and payments and provision of information on government products and services. Service New Brunswick also takes payments on behalf of utilities and 39 municipalities.

As expressed in the Red Tape Reduction Committee's recommendations and the eNB strategy and further articulated in the 10-year prosperity plan, *Greater Opportunity*, the Government of New Brunswick is committed to:

- Embracing the new knowledge-based economy and making New Brunswick a global leader in the digital economy of the 21st Century.
- Making New Brunswick the most efficient jurisdiction in which to do business.

SNB is a critical player in achieving these commitments and in answering the challenge to modernize government service and information delivery, and to position the province in the vanguard of innovative use of processes, laws and technology to serve people and businesses.

Mission Statement

- Making government services more available to citizens and businesses
- Being stewards for authoritative information

The corporation has four lines of business that generated revenues of $50.1 million in 2002-03.

Property Assessment

Assessment of all land, buildings and associated improvements to provide the basis for property taxation for municipalities and the Province.

Registries

Real and personal property registries that provide information on land and movable goods, and the Corporate Affairs Registry that contains information on corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Government Service Delivery

A gateway for the public to more than 176 government services offered through a network of 36 service centres located throughout New Brunswick, as well as over the phone and on the Internet.

Geographic Information Infrastructure

Creation and maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

Legislation and Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the Corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, corporate registry, and the promotion of the geomatics industry in the private sector.

The corporation contracts out specialized geomatics and technology work to private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international work contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and

technical architecture related to large information technology projects.

SNB also administers a number of acts on behalf of the province including the *Air Space Act*, the *Assessment Act*, the *Boundaries Confirmation Act*, the *Business Corporations Act*, the *Companies Act*, the *Condominium Property Act*, the *Land Titles Act*, the *Limited Partnership Act*, the *Partnerships and Business Names Registration Act*, the *Personal Property Security Act*, the *Registry Act*, the *Residential Property Tax Relief Act*, the *Standard Forms of Conveyances Act*, and the *Survey Act*.

A Board of Directors guides the business of the corporation. Revenues are acquired through a combination of fees for services (real property, personal property and corporate registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

People and Places

The role of staff at SNB is to provide quality, value-added services and programs that continuously help Service New Brunswick meet our current business requirements.

The Corporation employs 640 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

Over 75% of SNB's employees provide service directly to our customers while 160 are employed in head office functions such as finance, human resources, operations, marketing and systems development.

Service New Brunswick staff embrace a citizen-centred approach to service delivery and are therefore dedicated to providing high quality customer service. The National Survey *Citizen First 2002* confirmed that Service New Brunswick is a leader in customer satisfaction ratings. That same survey also confirmed that service quality shapes citizens confidence in their government and that electronic service delivery can increase satisfaction ratings.

Customers are fundamental in setting SNB's service delivery standards. Research shows that taxpayers want less paperwork and red tape, shorter waiting times, better access to government and fast and courteous service from staff. It is SNB's goal to ensure that customers get the high quality service they desire every time they visit an SNB channel – thereby making it quick, easy and convenient to use SNB.

THE SERVICE SATISFACTION DRIVERS FOR OVER-THE-COUNTER SERVICES HAVE REMAINED CONSISTENT:

- Timeliness
- Knowledge/Competence
- Extra Mile/Extra Smile
- Fair treatment
- Outcome
- Security/Privacy

NEW SERVICE SATISFACTION DRIVERS FOR ELECTRONIC SERVICE DELIVERY HAVE EMERGED IN 2002, NAMELY:

- Service easy to find
- Outcome
- Visual appeal
- Complete information

This emphasis on "customer first" is facilitated by the corporation's commitment to training, career

www.snb.ca

technical architecture related to large information technology projects.

SNB also administers a number of acts on behalf of the province including the *Air Space Act*, the *Assessment Act*, the *Boundaries Confirmation Act*, the *Business Corporations Act*, the *Companies Act*, the *Condominium Property Act*, the *Land Titles Act*, the *Limited Partnership Act*, the *Partnerships and Business Names Registration Act*, the *Personal Property Security Act*, the *Registry Act*, the *Residential Property Tax Relief Act*, the *Standard Forms of Conveyances Act*, and the *Survey Act*.

A Board of Directors guides the business of the corporation. Revenues are acquired through a combination of fees for services (real property, personal property and corporate registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

People and Places

The role of staff at SNB is to provide quality, value-added services and programs that continuously help Service New Brunswick meet our current business requirements.

The Corporation employs 640 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

Over 75% of SNB's employees provide service directly to our customers while 160 are employed in head office functions such as finance, human resources, operations, marketing and systems development.

Service New Brunswick staff embrace a citizen-centred approach to service delivery and are therefore dedicated to providing high quality customer service. The National Survey *Citizen First 2002* confirmed that Service New Brunswick is a leader in customer satisfaction ratings. That same survey also confirmed that service quality shapes citizens confidence in their government and that electronic service delivery can increase satisfaction ratings.

Customers are fundamental in setting SNB's service delivery standards. Research shows that taxpayers want less paperwork and red tape, shorter waiting times, better access to government and fast and courteous service from staff. It is SNB's goal to ensure that customers get the high quality service they desire every time they visit an SNB channel – thereby making it quick, easy and convenient to use SNB.

THE SERVICE SATISFACTION DRIVERS FOR OVER-THE-COUNTER SERVICES HAVE REMAINED CONSISTENT:

- Timeliness
- Knowledge/Competence
- Extra Mile/Extra Smile
- Fair treatment
- Outcome
- Security/Privacy

NEW SERVICE SATISFACTION DRIVERS FOR ELECTRONIC SERVICE DELIVERY HAVE EMERGED IN 2002, NAMELY:

- Service easy to find
- Outcome
- Visual appeal
- Complete information

This emphasis on "customer first" is facilitated by the corporation's commitment to training, career

development, and upgrading both technology and business processes. Customer satisfaction means focusing on the needs and expectations of SNB clients and stakeholders using new technology and multi-channel delivery systems to complement front line service delivery.

Offices

Service New Brunswick currently occupies 230,417 square feet of space in 42 locations that range in size from 100 to 25,000 square feet. Thirty-two of these locations are owned by private sector landlords and result in excess of $3.5M being put into local economies annually by way of lease payments.

During the past year, two significant multi-year initiatives were undertaken :

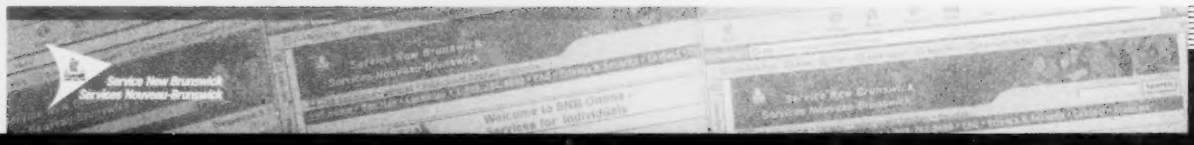
1. a three-year staff-wellness initiative aimed at improving the workplace environment for staff; and
2. a two-year initiative to enhance the security of SNB staff, assets and facilities throughout the province.

When complete, these two initiatives are expected to result in a safer and more ergonomically correct workplace for staff.

In 2002-03, Service New Brunswick relocated to new offices in Caraquet, Plaster Rock, Woodstock and Hampton. These moves resulted in improved access and convenience for customers to SNB facilities/services and facilitated the further integration of SNB's Assessment, Registry, Land Information and Government Service Delivery lines of business.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the official language of their choice. For the year 2002-03, SNB received four complaints of which two were founded and two were unfounded.



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

LINES OF BUSINESS

PROPERTY ASSESSMENT

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

Valuation

The *Assessment Act* states that all real property is to be valued at its "real and true value", which is, in general, market value. Property values are based on information obtained from inspections, construction costs and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. All property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary.

Service New Brunswick establishes valuations as of January 1st each year. The property assessment-taxation process is divided into three segments:

1. **Locating, classifying and valuing properties**
   SNB produces and authenticates the assessment bases and communicates these values to the Department of Environment and Local Government in October of each year.

2. **Determination of Tax Rate**
   Municipalities determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements. The Department of Environment and Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.

3. **Production and mail-out of Assessment and Tax Notices**
   The Assessment and Tax Notice is mailed to property owners on March 1st .The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2002, there were 426,061 assessment accounts in the province, compared to 422,758 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value as of October 2002 was $31.4 billion, an increase of $1.2 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through a referral/appeal process. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing the completed Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board.

During 2002, 4,383 assessed owners, representing 1.04% of all properties, referred their assessment for review, compared to 5,202 the year before. Also during the year, 271 property assessments, or 0.06% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 300 during 2001.

Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick/Assessment Services is responsible for administering a number of property tax-benefit programs:

Residential Property Tax Credit Program – for the assessed owners of a residential property who maintain it as a principal residence for at least 183 days of the year. In 2002, provincial tax credits totaled $193.2 million in provincial taxes on 208,974 properties as compared to $186.5 million in provincial taxes on 206,662 properties in 2001.

Farmland Identification Program (FLIP) – for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2002 , approximately 175,750 hectares of farmland with an assessed value of $130.9 million, and $160.2 million in farm buildings received deferred tax-benefits. This amounted to a deferment of $4.4 million in provincial taxes and $76,400 in municipal taxes.

Assessment Reduction Program – for providing tax relief for charitable and not-for-profit organizations. In 2002, partial exemptions under this program were granted to 849 properties (a total assessment reduction of $126.5 million). Full exemption under this program was granted to 168 properties (with a total assessed value of $17.1 million).

The Property Tax Allowance Program – provides for a tax allowance for assessed owners of owner-occupied residences of up to $200 based on income. In 2002, benefits totaling $6.1 million in provincial taxes were granted to 31,505 assessed owners.

Properties Exempted from Provincial Taxes – three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail right-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from provincial property tax. For 2002, a total of 1,017 properties having a total assessed value of $143.6 million were exempted from $2.3 million in provincial property tax.

Properties Exempted from Taxation – legislation also provides for properties to be exempted from taxation (such as churches, historical and literary societies, volunteer rural fire departments). For 2002, 6,645 properties having a total assessed value of $1.0 billion were exempted from $19.6 million in provincial taxes and approximately $17.1 million in municipal taxes.

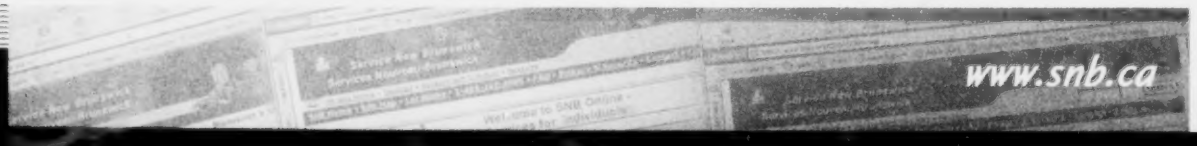
Heavy Industrial Acceleration Project

A specialized team of Assessors was assigned to this initiative aimed at producing revised assessments on heavy industrial properties and ensuring equity between groups and classes of these properties.

Phase 1 of the project – carried out in 2000 – resulted in the re-inspection and valuation of ten pulp and paper mills and one shipyard for the 2001 taxation year. Phase 2 of the project was completed during 2001 for the 2002 taxation year. This second phase included the re-inspection and valuation of the remaining heavy industrial properties such as mines, power generation stations, and sawmills.

In January of 2002, legislation was proclaimed that established the 2002 assessment of the phase 1 properties – the pulp mills and the shipyard – at their 2000 assessed value levels and froze the assessments for the phase 2 heavy industrial properties at their 2001 levels. This legislation was in place only for the 2002 assessment and taxation year. Appeals of these 2002 assessments were not allowed. Subsequent to that action, government requested that both assessment and taxation surveys be undertaken to determine the tax competitiveness for these heavy industries in NB compared to other jurisdictions. The Department of Finance, SNB and Business NB were involved in this research project. All Canadian provinces and several US states were surveyed.

The results of that survey provided input to government to make policy decisions regarding



future heavy industrial assessments. For the 2003 assessment and taxation year legislation was proclaimed to remove power wiring and machine foundations from the definition of real property and to phase-in, over three years, increases exceeding 15%.

Federal Properties
(Valuation, Legislation, Appeals)

The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. A final Schedule of Payment, including valuation/classification calculations, is then returned by the Federal Government.

Historically, the Province guaranteed full payment on these properties to municipalities. However, beginning with the 2000 assessment and taxation year a "risk" factor was applied to each federal property by the Department of Environment and Local Government. This factor is applied to the value of the federal properties within a municipality based on the property value and classification upon which the Federal Government had calculated historical payments. The "settling of accounts" is two years subsequent to any assessment and taxation. A number of appeals of these federal properties were resolved during the year.

REGISTRIES

Service New Brunswick is responsible for the land, personal property and corporate registries for the Province of New Brunswick.

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of thirteen registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over two hundred years ago.

Since March 2001, a province wide Land Titles system has been in place and to date 87,000 parcels of the 508,578 parcels in the province have been converted to this new system. The title register always shows the current state of the title without any further investigation and the provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions.

Lawyers, titles searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. Searches of the Real Property registry, including requests for Certificates of Registered Ownership, generated revenues of $792,960 in 2002-03.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in the corporation's regional offices and updated on a nightly basis to provide current full provincial coverage.

PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with good information. With the new tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

Images of all documents and plans registered since June 2002, images of most historical plans

and selected documents, which support interests in Land Titles parcels, are also available online.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award-winning computerized province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

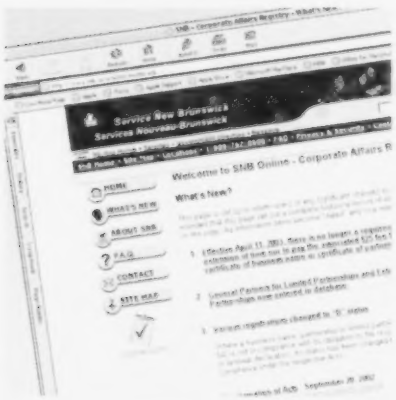
Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

Citizens have the option of accessing the PPR from any SNB Registry Office in New Brunswick or they may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf.

During the year 132,821 registrations were completed, compared to 126,051 the year before. The registrations generated revenues of over $2.8 million. During the year, the number of searches increased from 39,296 to 44,920 with revenues of $208,115.

Corporate Affairs Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.



Key highlights for the year are as follows:

- The Corporate Affairs Registry participated in the development of the Business Registry for the Province of New Brunswick. The vision is to have an integrated business registration system that assigns to a business a unique common identifier number that can be used for provincial, federal and municipal services. The Business number (BN) is presently used for Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) programs and to register/incorporate businesses with Corporate Affairs. Key milestones were as follows:
  - One is able to electronically file business incorporations and business name registrations by visiting www.snb.ca.
  - At time of incorporation and registration, the New Brunswick Account Business Number (BN) is assigned immediately.
  - Over 38,000 businesses in New Brunswick have been assigned their BN through incorporation/registration and database conversions with CCRA. Where the business dealing with Corporate Affairs does not have a BN, Corporate Affairs will obtain one on behalf of the business.
  - The *Common Business Identifier Act* was enacted to facilitate implementation of the BN.
- Modernization of the Corporate Affairs Registry was continued with:
  - Enhancement to the database to handle e-filing and integration with the Business Registry
  - E-filing of business corporations and business names implemented as of July 2002. The March 2003 take-up rate being 14%.
  - E-filing of provincial business corporations annual returns as of September 2002. The March 2003 take-up rate being 11%

- Information on over 125,000 past and existing businesses and non-profit companies can be accessed over the Internet. The public did over 230,000 searches on the database, representing an increase of 54% over the previous fiscal year. Approximately 25,000 telephone inquiries were handled.

- Legislative provisions relating to limited liability partnerships were enacted in April 2003. Regulations are in development. This followed a public consultation process in 2002 whereby SNB issued a Discussion Report, tabled the Report in the Legislature and sought stakeholder consultation including having an online version of the Report and feedback response form On the Internet.

- An *Act Respecting Service New Brunswick* was enacted to effect the past administrative move of the Branch and programs from Department of Justice to SNB. Nine acts were amended:
  - Amendments to the *Companies Act* created a Director and Deputy Directors under the Act. Letters patent are now issued by the Director and may be dated the day of receipt. Applications to incorporate and amend the letters patent were simplified. Further amendments modernized the surrender, dissolution and revival provisions of the Act.
  - An amendment to the *Partnerships and Business Names Registration Act* eliminated the need to apply for an Order for Extension when registering late a certificate under the Act.

Corporate Affairs Registry Statistics

Activity	2002-03	2001-02
Incorporations	2,324	2,093
Registrations	2,809	2,594
Annual Returns	28,664	26,204
Certificates of Status/ Certified Copies	3,760	3,711

GOVERNMENT SERVICE DELIVERY

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The corporation offers over 176 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

1. SNB Service Centres
2. SNB TeleServices
3. SNB Online

Government Services by Delivery Channel

Channel	2002-03	2001-02
SNB Online (Internet)	30.5%	25%
SNB TeleServices	7.8%	7%
SNB Service Centres	61.6%	68%

SNB Service Centres

With a network of 36 service centres located in 35 New Brunswick communities (two offices in Miramichi: one in Miramichi West and one in Miramichi East), SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service delivery and convenient extended hours. Some offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of thirteen full-scale service centres throughout New Brunswick offering up to 176 services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services they offer varies at each location.

During the year, 3.94 million transactions were completed at SNB centres while $309 million was collected on behalf of government departments for taxes, licences and permits. More than 1.36 million transactions were directly related to drivers' services and motor vehicle registrations. Real and personal property tax payments, provision of information

on government services and programs, payments, licences and permits issued on behalf of departments make up the remainder of the transactions delivered by SNB.

SNB TeleServices – 1 888 762-8600

As an integral part of SNB's electronic services, TeleServices continues to offer the following types of services: information and referrals, payments, processing of requests for various application forms and change of addresses.

In fiscal 2002-03, 280,586 calls were processed. Within these calls, 54,112 transactions were processed for the various payment based services (motor vehicles, municipal payments, SNB products).

The newest type of transactional service is the sale of SNB products. Two products are now available: driver handbooks and the Government Directory. Municipal payments continue to develop with the increasing number of participating municipalities.

TeleServices has been successful with its most recent information based service, Student Financial Services. Since the service was initially implemented in February 2002, this has been the first full year delivering the service. 91% of the calls have been answered. Students express continuing satisfaction with the newly improved telephone service and are now getting through to a live agent with greater ease. The Department of Education toll free number has remained the same, 1 800 667-5626, but is linked to agents at SNB TeleServices.

In addition to answering telephone calls, a group of agents are assigned to replying to incoming emails from the SNB internet site and the internet based Government Directory. An average of 394 emails are received per month.

SNB Online – www.snb.ca

SNB Online, at www.snb.ca, has become a world reference in providing quick and convenient online service. SNB Online offers numerous products and services, as well as over 200 online forms including applications for birth certificate, property tax allowance applications and Medicare registration applications. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

In December 2002, SNB's web site adopted a new look in order to be consistent with the Government of New Brunswick's web site. The new design provides a more consistent and seamless flow when navigating between Service New Brunswick and the Government of New Brunswick web pages.

More than 29,776 motor vehicle registrations were renewed through SNB's web site in 2002-03, an increase of 65% over the previous year.

During fiscal year 2002-03, 28 new municipalities throughout the province entered into partnership with SNB to provide municipal payments to their residents through SNB's site, bringing the total to 39 municipalities.

In 2002-03, in an effort to provide the business community with a streamlined and more efficient registration process, SNB Online launched a single

window access to electronic and downloadable forms for business registrations with the Provincial Government departments and agencies.

An Electronic Funds Transfer system was also implemented during the year allowing registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash.

As part of the Government of New Brunswick eNB Strategy, SNB introduced a new service of online public consultation. Through Citizen Engagement, citizens will be provided more opportunities to communicate with their governments and provide them with input, comments and opinions. In fiscal year 2002-03, SNB's web site hosted the following public opinion questionnaires:

- Limited Liability Partnerships consultation
- Budget consultation with citizens of Saint John
- Trucking industry questionnaire
- Fredericton Municipal Plan Review

New products for sale were introduced during fiscal year 2002-03, such as the NB Geocalc and Monument Sketches/Descriptions CD-ROMs. SNB also partnered with the Canada Games Society to offer the option of purchasing Canada Games events tickets online.

As of March 31, 2003, 13 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you lose your wallet, or how to obtain a marriage licence. Businesses can find important information such as the service package specially designed for the trucking industry, or how to register a business.

Maps, atlases, and publications are also available for purchase at SNB Online.

SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the web portal. Support can be provided to customers either by email or through a toll-free number. SNB Online also conducted customer surveys on the level of satisfaction when customers received answers to their emails.

PRODUCTS AND SERVICES AVAILABLE AT SNB ONLINE AT END OF FISCAL YEARS 2002-03 AND 2001-02

Product/Service	2002-03	2001-02
Forms	202	128
Service packages	13	9
Services	42	27
Product/publication	17	14

GEOGRAPHIC INFORMATION INFRASTRUCTURE

Surveying

Service New Brunswick maintains a control survey network in the province. This geographical reference network is vital to many provincial departments, individuals and enterprises that manage land information data.

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to reference geographic information using a standardized co-ordinate system. It consists of 135 ground stations and offers an extremely precise terrestrial network of control points. This permits geographical data to be combined with other data already retrieved using the same standards.

Boundaries Confirmation Act

Service New Brunswick is responsible for the administration of the *Boundaries Confirmation Act*. The Act offers landowners a process by

window access to electronic and downloadable forms for business registrations with the Provincial Government departments and agencies.

An Electronic Funds Transfer system was also implemented during the year allowing registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash.

As part of the Government of New Brunswick eNB Strategy, SNB introduced a new service of online public consultation. Through Citizen Engagement, citizens will be provided more opportunities to communicate with their governments and provide them with input, comments and opinions. In fiscal year 2002-03, SNB's web site hosted the following public opinion questionnaires:

- Limited Liability Partnerships consultation
- Budget consultation with citizens of Saint John
- Trucking industry questionnaire
- Fredericton Municipal Plan Review

New products for sale were introduced during fiscal year 2002-03, such as the NB Geocalc and Monument Sketches/Descriptions CD-ROMs. SNB also partnered with the Canada Games Society to offer the option of purchasing Canada Games events tickets online.

As of March 31, 2003, 13 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you lose your wallet, or how to obtain a marriage licence. Businesses can find important information such as the service package specially designed for the trucking industry, or how to register a business.

Maps, atlases, and publications are also available for purchase at SNB Online.

SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the web portal. Support can be provided to customers either by email or through a toll-free number. SNB Online also conducted customer surveys on the level of satisfaction when customers received answers to their emails.

PRODUCTS AND SERVICES AVAILABLE AT SNB ONLINE AT END OF FISCAL YEARS 2002-03 AND 2001-02

Product/Service	2002-03	2001-02
Forms	202	128
Service packages	13	9
Services	42	27
Product/publication	17	14

GEOGRAPHIC INFORMATION INFRASTRUCTURE

Surveying

Service New Brunswick maintains a control survey network in the province. This geographical reference network is vital to many provincial departments, individuals and enterprises that manage land information data.

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to reference geographic information using a standardized co-ordinate system. It consists of 135 ground stations and offers an extremely precise terrestrial network of control points. This permits geographical data to be combined with other data already retrieved using the same standards.

Boundaries Confirmation Act

Service New Brunswick is responsible for the administration of the *Boundaries Confirmation Act*. The Act offers landowners a process by

which boundary disputes can be resolved with less cost than initiating a court action. One decision was rendered in 2002-03 and was appealed to the Court of Queen's Bench. The appeal should be heard in May 2003.

Mapping

The corporation produces, either directly or in co-operation with others, various thematic map products derived from its geographic and topographic databases.

One such product is the New Brunswick Atlas – a book of maps covering New Brunswick depicting land-related information.

Topographic Mapping

Topographic maps contain basic information about the land, including roads, administrative boundaries, utilities, buildings, designated areas, structures, watercourses and vegetative cover. Topographic maps in digital form are available for the entire province. Information is updated as required.

Province-wide Colour Softcopy Orthophoto Database

The province-wide colour orthophoto database is a series of computerized maps created by removing distortion from, and merging of, digital aerial photos. The resulting map is a distortion free photographic image.

The first phase – aerial photography of the province – has been completed. The second phase – orthophoto production – continued in the northwest part of the province. At this point, the project is 28% complete and expected to be finished by 2006.

Administrative Areas Database

Organizations and government departments do their work by placing staff throughout the province. The departments are sub-divided into jurisdictions which can be mapped.

The Administrative Areas Database will contain all boundaries of interest in one database. The technical specifications of these boundaries have been completed and database creation is scheduled to begin.

PERFORMANCE INDICATORS

Service New Brunswick is a customer service oriented corporation. While comment cards, focus groups and surveys are good means of getting citizen feedback on the performance of the corporation, SNB has also identified 13 performance indicators or goals that aim to measure the progress made towards fulfilling the mandate and mission of the corporation.

The following is a report on the results achieved in 2002-03.

GOAL	OBJECTIVE	EXPLANATION	REPORT
Financial Self Sufficiency	Operate Corporation without deficit in line of business	On a Generally Accepted Accounting Principles basis, each line of business will break even over the 5 year-plan period	3 of 4 lines of business are financially self-sufficient; assessment is operating an annual deficit of up to 4%
Service quality	90% satisfaction rate determined by surveys	To measure customer satisfaction by asking customers to give input on various aspects of SNB's service	A survey in 2001 revealed a 92.3% satisfaction rate amongst SNB customers; next survey expected in November 2003
Reduce cost of service	Reduce cost of delivering existing services by $1 million by 2003	Strategies in place to reduce the cost of delivering services: moving fulfillment to offices with additional capacity, move more services to the web and to the phone	Achieved on time
Modernize land registry	A Land Gazette containing information on location of land, ownership and charges	Geographically-referenced electronic information base containing easily accessed integrated information on restrictions and interest on property such as zoning, easements, environmental contamination and secured debts	Conceptual design complete; rollout expected by April 2004
	A *Land Security Act* that implements the principles of notice-based financing	• Notice given in Title Registry of financial liability: protects privacy by giving only the name of the interest holder • Need only be changed when interest transferred, eliminated or a new party included	On hold
	A system that allows real property documents to be submitted electronically	Users of the registry will experience the speed and convenience of remote submission of property documents and instruments	In development; expected by April 2004
	Electronic submission of plans	Registry users will find it faster and more convenient to be able to submit survey plans electronically	• Consultative work completed with Association of NB Land Surveyors • Project currently on hold
	Conversion of 85% of parcels to Land Titles by November 2008	Speedy conversion of parcels to Land Titles decreases the time during which the corporation must run dual registries and moves the province faster to the goal of making property transactions faster and less costly	87,000 of 508,578 parcels converted to date

Goal	Objective	Explanation	Report
Assume expanded role for Registries	Provide birth certificates at service centres, subject to agreement of the Department of Health and Wellness, by Dec. 2001	Providing birth certificates at service centres will add to the points in the province where these can be obtained	On hold; business partner approval not received
Integrity of land registry	Ensuring the accuracy and reliability of information	Minimize the number of critical and non-critical errors produced in the registry office when registering/indexing instruments	There are currently no law suits filed in conjunction with errors in registering/ indexing 90,000 instruments per year
Implement Electronic commerce capability	Allow vehicle dealers to register new vehicles on the web	Provides auto dealer self-service registration for new vehicles province wide in order to speed up closing of the deal	Still in pilot phase; ready to rollout provincially
	POPA (*Provincial Offences Procedure Act*) fines over the counter	A system ready to collect fines at any SNB office, over-the-counter, and to report/notify policing agencies of fines collected	System is developed; waiting for policy approval
	Municipal payments over-the-counter (OTC)	Taking municipal payments OTW, e.g., water and sewer	25 municipalities offered this service OTC on March 31, 2003
	Municipal payments on the web (OTW)	Taking municipality payments on the web	39 municipalities offered this service OTW on March 31, 2003
Expand Product and Service Offerings	Volume of transactions – 4.3 million by 2003	To increase transactions by 300,000 in 2002-03	4.287 million transactions were recorded in 2002-03, an increase of 329,000 transactions or 8% over the previous year
Cost of assessment	Achieve an "Average cost of assessment per property" which is the lowest quartile of provinces in Canada	SNB's cost of providing assessment is such that we remain a low cost provider – in the lowest quartile of the Canadian provinces	$28.56 per property (amongst the lowest in Canada)
Coefficient of dispersion	Industry Standard as provided by International Association of Assessing Officers (IAAO)	IAAO Standards: Residential 10-15; Commercial 20	For calendar year 2002: Residential 12.2; Commercial 20.4
Communication with Municipalities	To promote SNB as a low cost effective service provider to municipalities	A broadly-based communication exercise, based on presentations to municipal leaders, staff and on small, more focused meetings between assessment staff and municipal staff	Regional staff had official meetings with each municipality at least twice in 2002
Relevancy of topographic work undertaken	Approval of work plan by resource department Deputy Ministers	To prioritize the New Brunswick geospatial infra-structure requirements	Work plan approved by resource department Deputy Ministers

FINANCIAL STATEMENTS

Management Discussion and Analysis

The March 31, 2003 Financial Statements follow the management discussion analysis. Again this year, the statements reflect the Corporation's ongoing commitment to fulfilling its business plan and operating within the framework of fiscal self-sufficiency.

Accounting Policies

Service New Brunswick follows Generally Accepted Accounting Principles (GAAP), as do private sector firms. This method differs from government practice in its treatment of investments in assets. Assets may include tangible leasehold improvements and equipment, or intangible assets such as databases and computer systems. Under GAAP, investments are capitalized to the balance sheet rather than written off against income in the year they are incurred. They are then amortized against income over the years of their useful life. This has the effect of better matching expense against revenue and activity.

Balance Sheet

At March 31, SNB had total assets of $41.1M and retained earnings comprised of unamortized capital investments of $21.7M and an excess of other assets over liabilities of $4.3M. This compares favorably with assets of $32.0M and equity of $23.6M last year. Cash and investments exceed current liabilities by $2.4M compared to $0M last year. This amount is required for working capital.

There is a new amount of $8.5M in both assets and liabilities this year. This relates to cash collected on behalf of the Province and other partners that would have cleared Service New Brunswick's account on April 1, 2003. This amount is high because of the year-end timing.

It is new this year because of the consolidation of multiple accounts, formerly in the name of the Minister of Finance, into one central account in the name of Service New Brunswick. This change has greatly improved internal control within Service New Brunswick and resulted in quicker transfer of cash remittances to the Province's Consolidated Account and those of other partners. Interest on funds held overnight is given to the Province of New Brunswick, and they pay the banking fees.

Income Statement

The corporation earned $2.5M for the year ended March 31, 2003, down marginally from $2.8M for the previous year. On a cash vs. GAAP basis, the Corporation operated at roughly breakeven both years – $0.2M for the year ended March 31, 2003 and $0 for the previous year.

Revenues for the year were $50.1M, up 3% from $48.5M the previous year. The main reasons for the increase were strong activity in the real property registries resulting from low interest rates. This was offset by the loss of assistance from the Regional Development Corporation and the Canada Customs and Revenue Agency towards the development of the Business Registry System in the previous year.

Expenses for the year were $47.6M, up 4% from $45.6M the previous year. In addition to timing and inflationary issues, the increase reflected an increase in costs for new on-line systems and facility improvements. There was a decrease for uncapitalized system development offsetting the assistance received in the previous year.

Statement of Cash Flows

Operating activities netted cash of $6.4M for the year ended March 31, 2003, compared to the same amount in the previous year. There was no net contribution from changes in working capital, long-term receivables and the Land Titles Assurance fund compared to an additional $0.2M last year. Available cash was used for investments in equipment and system development: $6.2M for the year ended March 31, 2003, and $6.5M in the previous year.

Service New Brunswick is proud of the way in which it has managed efficiently to provide funds for investments. It invests about 12.5% of annual expenditures in investments to improve the way citizens and businesses receive government services.

Risks and Outlook

The corporation completed a new three-year business plan last year. It will continue to invest aggressively in system improvements on behalf of New Brunswick businesses and citizens. If it is able to move as quickly as planned, projected net income will decrease to break-even over the next several years. This is a result of amortization of improvements. The corporation will spend all available cash while maintaining minimal safe reserves for operational requirements as well as the balance in the Land Titles Assurance fund.

The Land Titles Assurance Fund was established in 2000 with the implementation of the guaranteed land titles system. As recommended by actuaries Morneau Sobeco, $5.00 from every registration is set aside for future claims. Should a large claim occur before a significant balance is accumulated, the fund may not be sufficient to satisfy the claim. However, it is unlikely that any single claim under the *Land Titles Act* would exceed the resources of the Corporation.

The corporation completed a formal enterprise risk assessment in 2001 and updated it in 2002 after the completion of the business plan. The most serious risk facing the corporation is its extensive reliance on technology. More and more services are being offered over the Internet and by telephone through the SNB call centre. Significant efforts are made to test SNB systems annually and ensure security and reliability. A full time security officer was hired in 2003 to direct and monitor these activities.

Financial Statements

Service New Brunswick creates financial statements in accordance with Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP). An independent public accounting firm audits the statements in accordance with Generally Accepted Auditing Standards (GAAS). The financial statements are then reviewed by the Audit Committee of the Board of Directors and, upon their recommendation, are approved by the full Board.

The Financial Statements for the year ended March 31, 2003 appear on the following pages. Ernst & Young were auditors for the year then ended and issued an unqualified opinion on the statements. The Board of Directors approved the statements at its meeting on June 20, 2003.

Financial Statements

March 31, 2003

Table of Contents

Balance Sheet 23

Statement of income and Changes in Equity 24

Statements of Cash Flows 25

Notes to Financial Statements 26

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

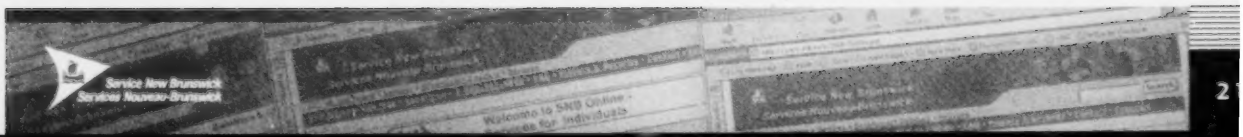
The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Robert W. Gamble, CMA, FCMA
President

Carol Macdonald, CA
Vice President Finance and Administration

Fredericton, N B Canada
June 4, 2003



Auditor's Report

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2003 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

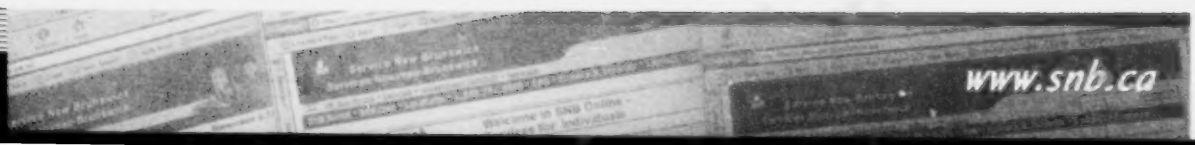
We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2003 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst & Young LLP

Saint John, N B Canada
June 4, 2003

Chartered Accountants



BALANCE SHEET

As at March 31, 2003

	2002/03	2001/02
ASSETS		
CURRENT ASSETS		
Cash and cash equivalents	$ 8,200,434	$ 7,957,928
Partner cash (Note 4)	8,477,891	-
Accounts receivable (Note 5)	2,085,005	3,754,978
Prepaid expenses	566,766	827,148
	19,330,096	**12,540,054**
LONG TERM ASSETS		
Equipment (Note 6)	3,828,136	4,505,901
System development (Note 6)	17,894,881	14,973,988
	21,723,017	19,479,889
	$41,053,113	**$32,019,943**
LIABILITIES & EQUITY		
CURRENT LIABILITIES		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 7)	$ 5,761,788	$ 8,082,400
Partner remittances payable (Note 4)	8,477,891	-
Deferred revenue	35,938	46,178
Land titles assurance (Note 8)	757,255	335,950
	15,032,872	**8,464,528**
EQUITY	26,020,241	23,555,415
	$41,053,113	**$32,019,943**

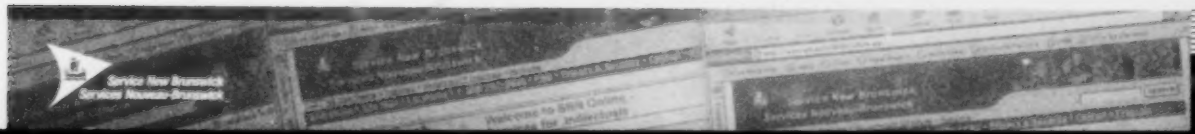
Commitments Note 12
See accompanying notes

Georgette M. Roy

Georgette Roy
Chairman

R W Gamble

Robert W. Gamble
President

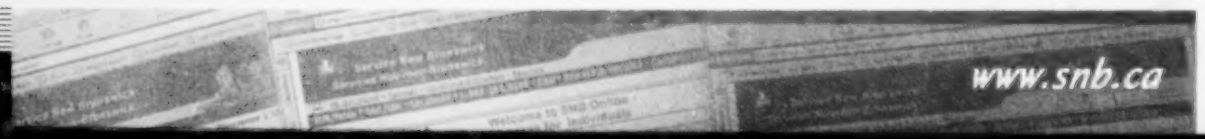


STATEMENT OF INCOME AND CHANGES IN EQUITY

For the year ended March 31, 2003

	2002/03	2001/02
REVENUES		
Provincial services	$ 26,123,423	$ 26,027,539
Municipal services	6,328,818	6,204,104
Registry fees	13,775,552	12,184,113
Products and services	2,226,109	1,840,540
Government project assistance (Note 9)	-	1,200,000
CGI (Note 10)	820,502	250,000
Interest	422,615	563,903
Software sales	257,845	73,151
Salary recoveries	150,493	110,890
	50,105,357	**48,454,240**
EXPENSES		
Personnel services	27,829,235	27,031,052
Communications and computer services	4,750,954	4,293,581
Space and equipment services	4,673,145	3,992,566
Amortization	3,931,124	3,627,051
Professional services	3,151,675	3,308,676
Travel and meetings	1,029,018	1,103,228
Materials and supplies	969,930	880,528
Furniture and equipment	616,381	803,470
Other	689,069	596,790
	47,640,531	**45,636,942**
NET INCOME	2,464,826	2,817,298
OPENING EQUITY	23,555,415	20,738,117
ENDING EQUITY	**$26,020,241**	**$23,555,415**

See accompanying notes

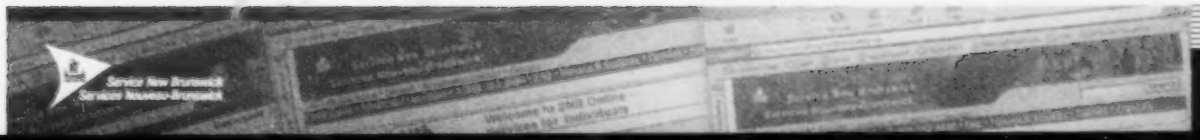


STATEMENT OF CASH FLOWS

For the year ended March 31, 2003

	2002/03	2001/02
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
OPERATIONS		
Net income	$ 2,464,826	$ 2,817,298
Items not involving cash:		
Amortization	3,931,124	3,627,051
Change in non-cash working capital	(400,497)	(549,031)
	5,995,453	**5,895,318**
FINANCING		
Increase in Land Titles Assurance	421,305	314,935
Decrease in long-term accounts receivable	-	440,570
	421,305	**755,505**
INVESTMENTS		
Additions to equipment	(1,086,038)	(1,562,204)
Additions to system development	(5,091,771)	(4,907,349)
Proceeds from disposal	3,557	-
	(6,174,252)	**(6,469,553)**
Increase in cash	242,506	181,270
Cash and cash equivalents, beginning of year	7,957,928	7,776,658
Cash and cash equivalents, end of year	**$8,200,434**	**$ 7,957,928**

See accompanying notes



Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2003

1. SERVICE NEW BRUNSWICK

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is:

- making government services more accessible; and
- being stewards for authoritative information.

2. ACCOUNTING POLICIES

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Financial instruments

The carrying values of the Corporation's financial instruments approximate fair market values because of their short-term maturity and normal credit terms.

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $2,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollected are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Databases and systems	10 years
Furniture and equipment	10 years
Leasehold improvements	duration of lease up to 10 years
Vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

3. RELATED ENTITY TRANSACTIONS

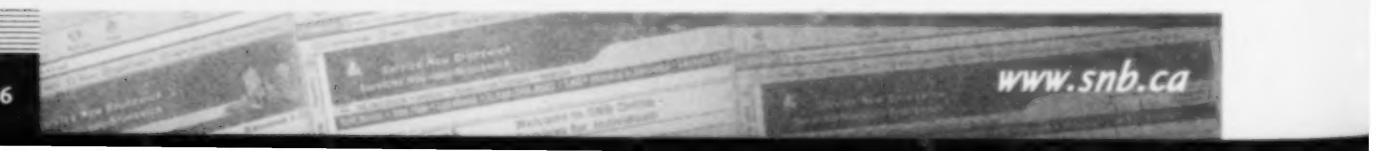
Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2003	Year Ended 2002
Accounts receivable	$ 338,909	$ 1,370,803
Accounts payable	808,076	471,190
Partner remittances payable	6,680,984	-

Revenues of $33,280,303 were earned and expenses of $1,978,405 were incurred with the Province of New Brunswick for the year ended March 31, 2003. Comparative figures are not available for the year ended March 31, 2002.

4. PARTNER CASH AND REMITTANCES PAYABLE

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. At March 31, 2003, $6,680,984 was payable to the Province and $1,796,907 was payable to other partners. New banking arrangements commenced in the year ended March 31, 2003 and, as a result, there are no comparative amounts for the prior year.



NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2003

5. ACCOUNTS RECEIVABLE

	Year Ended 2003			Year Ended 2002
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
CURRENT				
HST rebate	$ 640,796	$ -	$ 640,796	$ 886,872
Corporate registry	368,189	70,812	297,377	336,600
Province of NB	338,909	-	338,909	1,370,803
Software sales	322,825	-	322,825	379,355
Trade	279,312	4,892	274,420	260,404
Employee PC loans	158,187	-	158,187	152,568
Interest receivable	52,491	-	52,491	118,376
CGI	-	-	-	250,000
	$2,160,709	$ 75,704	$2,085,005	$ 3,754,978

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2003

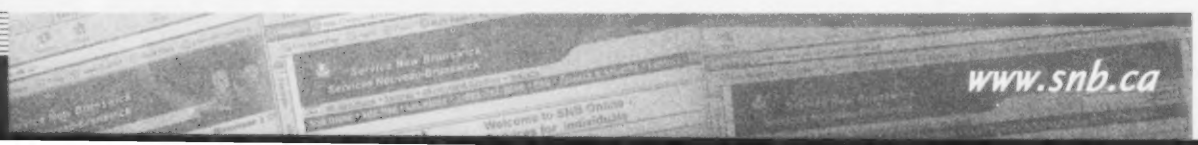
6. CAPITAL ASSETS

	Year Ended 2003		
	Cost	Accumulated Amortization	Net
EQUIPMENT			
Computers and software	$ 6,492,599	$ 4,525,305	$ 1,967,294
Furniture and equipment	1,759,598	1,022,699	736,899
Leasehold improvements	1,931,449	824,425	1,107,024
Vehicles	18,120	1,201	16,919
	$10,201,766	$ 6,373,630	$ 3,828,136
SYSTEM DEVELOPMENT			
Systems	$23,632,804	$ 8,499,379	$ 15,133,425
Databases	1,018,040	1,004,215	13,825
Work in process	2,747,631	-	2,747,631
	$27,398,475	$ 9,503,594	$ 17,894,881

	Year Ended 2002		
	Cost	Accumulated Amortization	Net
EQUIPMENT			
Computers and software	$ 7,541,149	$ 4,881,804	$ 2,659,345
Furniture and equipment	1,848,056	994,199	853,857
Leasehold improvements	1,833,247	846,756	986,491
Vehicles	18,604	12,396	6,208
	$11,241,056	$ 6,735,155	$ 4,505,901
SYSTEM DEVELOPMENT			
Systems	$19,063,504	$ 6,361,382	$ 12,702,122
Databases	1,018,040	971,334	46,706
Work in process	2,225,160	-	2,225,160
	$22,306,704	$ 7,332,716	$ 14,973,988

7. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

	Year Ended 2003	Year Ended 2002
Trade payables	$ 2,902,004	$ 4,961,118
Salary and benefit accruals	1,670,057	1,762,349
Payroll deductions payable	381,651	887,743
Province of New Brunswick payables	808,076	471,190
	$ 5,761,788	$ 8,082,400



NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2003

8. LAND TITLES ASSURANCE

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*.

9. GOVERNMENT PROJECT ASSISTANCE

In the year ended March 31, 2002, the Corporation received funding from the Regional Development Corporation and the Canada Customs and Revenue Agency towards the development of the Business Registry System. Both related revenue and expenses are included in these statements.

	Year Ended 2002
Regional Development Corporation	$ 1,000,000
Canada Customs and Revenue Agency	200,000
	$ 1,200,000

No monies were due or received for the year ended March 31, 2003.

10. CGI AGREEMENT

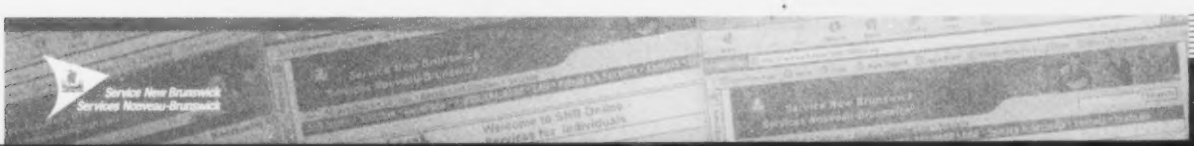
CGI, an information technology services firm, and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the use of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. Under this agreement, Service New Brunswick earned $820,502 for the year ended March 31, 2003 and $250,000 for the year ended March 31, 2002.

11. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2003, the Corporation expensed contributions of $1,544,719 under the terms of the plan. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Over the service life of its employees, the Corporation accrues the estimated future liability based upon actuarial estimate and assumptions. The accrued liability is reduced by actual payments made. The significant assumptions used in determining the accrued liability are 0.89% of payroll costs to provide for the current service cost and 7.55% of the accrued liability to provide for interest costs. The obligation was $212,611 at March 31, 2003 and $206,340 at March 31, 2002.

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in 1995/96. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $418,532 at March 31, 2003 and $433,758 at March 31, 2002.



NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2003

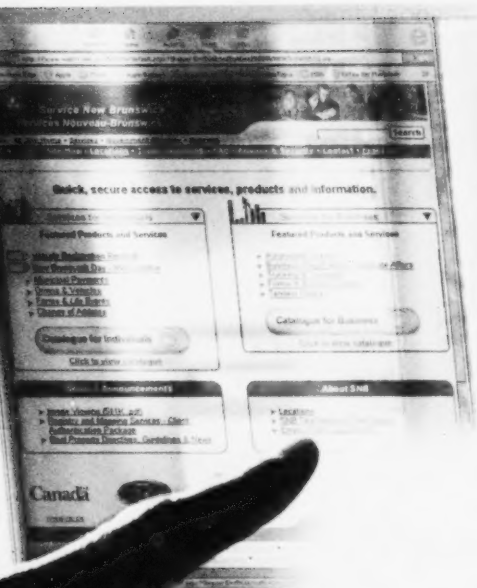
12. LEASE COMMITMENTS

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ended:

2004	$2,967,848
2005	2,828,956
2006	2,245,835
2007	1,508,785
2008	1,167,043
Thereafter	2,782,438
	$13,500,905

Rapport annuel

2002-2003



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Le 24 septembre 2003

L'honorable Percy Mockler
Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick
Gouvernement du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Mockler,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 sur la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Mockler, mes salutations respectueuses.

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy

Conseil d'administration

Georgette M. Roy (*presidente du conseil d'administration*), Fredericton

R. W. (Bob) Gamble (*président*), Fredericton

Tim Andrew, Fredericton

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila

Gildard Chiasson, Bertrand

Owena Margaret Corey, Sussex

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Gerald (Jerry) Gogan, Petitcodiac

John McLaughlin, Fredericton

Gary Stairs, Fredericton

ADMINISTRATEURS

President

R. W. (Bob) Gamble

Vice-president, Operations

Michael D. McKendy

Vice-presidente, Finances et administration

Carol Macdonald

Vice-presidente, Développement

Mary Ogilvie

Conseiller juridique de corporation

Claude Poirier, c.r.

RAPPORT ANNUEL 2002-2003

Table des matières

Rapport du président 1

À propos de Services Nouveau-Brunswick 3

Secteurs d'activité

Évaluation foncière 7

Systèmes d'enregistrement 9

Prestation de services gouvernementaux 11

Infrastucture de l'information géographique 14

Indicateurs de rendement 15

États financiers

Discussion et analyse de la direction 17

États financiers 19

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

RAPPORT DU PRÉSIDENT

Services Nouveau-Brunswick (SNB) vient de clore un autre exercice financier marqué par l'innovation et l'avancement. Nous avons continué d'axer notre développement sur les besoins de nos clients et avons offert de nombreux nouveaux services aux entreprises et aux citoyens.

Notre mandat nous engage à rendre les services gouvernementaux plus accessibles aux citoyens et aux entreprises, ainsi qu'à gérer les renseignements qui font autorité. C'est dans cet esprit que nous nous employons à faire du Nouveau-Brunswick le chef de file des administrations d'Amérique du Nord pour la prestation de services et de renseignements gouvernementaux.

Au cours de l'exercice écoulé, Services Nouveau-Brunswick a joué un rôle de premier plan dans trois importantes initiatives pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, à savoir eNB, la réduction des formalités administratives et le Plan de prospérité du N.-B.

SNB s'est vu confier un rôle prépondérant dans la mise en œuvre de la stratégie eNB. Elle s'en est acquitté en offrant des services supplémentaires en ligne, en rendant l'information sur le gouvernement plus facilement accessible et en engageant ouvertement les citoyens lors de consultations publiques en matière de politiques.

Services Nouveau-Brunswick a participé à plusieurs recommandations importantes du Rapport du Comité sur la réduction des formalités administratives. Ces recommandations ont été adoptées et mises en œuvre en collaboration avec des intervenants internes et externes.

SNB a soutenu les éléments constitutifs du Plan de prospérité grâce à ses partenariats continus avec de nombreuses entreprises de TI du Nouveau-Brunswick. Elle encourage ainsi l'innovation dans notre province, de même que le développement continu de l'industrie de la TI du Nouveau-Brunswick.

Les principales réalisations de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice 2002-2003 peuvent se résumer comme suit :

- SNB et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) ont inauguré un système intégré d'enregistrement des entreprises pour permettre aux clients d'enregistrer leurs entreprises aux fins des comptes de l'ADRC, d'enregistrer une raison sociale au Nouveau-Brunswick, et d'utiliser un seul numéro pour les services provinciaux et fédéraux. En plus de simplifier le processus d'enregistrement, ces mesures ont amélioré le service en réduisant le nombre de démarches exigées des entreprises.

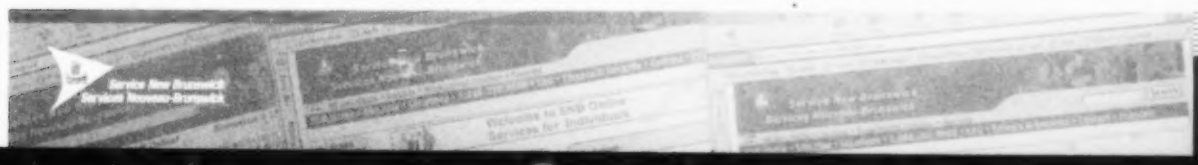
- À la fin de l'exercice, SNB offrait des services de perception des paiements pour 39 municipalités du Nouveau-Brunswick. Les résidents des villes et villages peuvent maintenant payer leurs services en ligne, tels que les paiements d'eau et d'égout, au téléphone et aux bureaux de SNB.

- SNB s'est jointe à la ville de Saint-Jean et à UNB Fredericton pour une expérience pilote de consultation aux termes de laquelle les trois canaux de prestation de SNB ont été utilisés pour informer les citoyens de Saint-Jean et les engager dans une consultation publique en matière de politiques.

- SNB a entrepris des consultations publiques au sujet des partenariats à responsabilité limitée (PRL). Cette proposition a pour but de moderniser les pratiques commerciales et est graduellement adoptée dans les autres régions du Canada. Une société à responsabilité limitée traite les partenariats professionnels comme des corporations, c'est-à-dire que la responsabilité des associés non fautifs est limitée.

- SNB a été le fournisseur officiel de billets en ligne pour la Société hôtesse des Jeux d'hiver du Canada Bathurst-Campbellton 2003.

- Les utilisateurs des services d'enregistrement et de cartographie de Services Nouveau-Brunswick (PLANET), arpenteurs et avocats pour la plupart, ont pu accéder en ligne à plus de 120 000 plans de lotissement et d'arpentage de tout le Nouveau-Brunswick. SNB a achevé la numérisation des images de ces documents pour la totalité du Nouveau-Brunswick.



- SNB a soutenu l'adoption graduelle par le gouvernement des évaluations de 62 biens de l'industrie lourde au cours de l'année civile 2002.

- Le registre des Affaires corporatives a commencé à accepter les rapports annuels soumis en ligne, une nécessité pour les entreprises du Nouveau-Brunswick.

- CGI, grâce à son entente d'investissement avec SNB, a continué de commercialiser la propriété intellectuelle de SNB aux administrations des États-Unis et d'Europe. Cela comprend la vente du logiciel gBIZ à la ville de Kingston, en Ontario, en décembre dernier.

- SNB a signé un protocole d'entente avec l'autorité locale de Sunderland au Royaume-Uni pour l'échange des leçons retenues sur le gouvernement électronique et l'engagement des citoyens.

- SNB a continué de recevoir de nombreuses délégations. L'intérêt porté au modèle néo-brunswickois de prestation des services a profité à trois entreprises en particulier, soit CGI, CARIS et UNYSIS, qui commercialisent actuellement les logiciels de SNB et en font activement la vente dans divers pays.

- CARIS, un des partenaires de SNB, a vendu à la Nouvelle-Écosse une version du logiciel CARIS LIN, élaboré en collaboration avec SNB et qui forme la base du système PLANET de SNB.

- Le nombre d'opérations a atteint près de 4,3 millions en 2002-2003, avec plus d'un million d'opérations électroniques.

- À la fin de l'exercice, les opérations électroniques comptaient pour près de 40 % de toutes les opérations de SNB, contre 32 % l'an dernier et 24 % il y a seulement deux ans.

Un excellent service exige des personnes excellentes

Pour terminer, la force de toute organisation réside dans sa ressource la plus vitale – c'est-à-dire son équipe. C'est particulièrement

vrai pour SNB qui veille d'abord et avant tout à répondre aux clients et à les servir. Les clients de SNB attribuent d'ailleurs une cote supérieure aux services qu'ils reçoivent. Cette satisfaction de la clientèle dépend de l'excellence du service qu'offre le personnel de première ligne. Les engagements internes continus touchant la formation, le rendement, l'évolution professionnelle, le perfectionnement et les éléments fondamentaux de la satisfaction du client ont été canalisés pour mieux concentrer les efforts de l'équipe sur un service donnant priorité aux clients. Ce sont les employés de cette corporation qui continuent de garantir son succès.

Le président,

R. W. (Bob) Gamble

À PROPOS DE SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick dont la double mission consiste à accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et aux propriétaires d'entreprises et à gérer les renseignements publics qui font autorité. Services Nouveau-Brunswick a été créé afin de regrouper sous un même toit les services transactionnels et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

Les services généraux comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels, le registre des biens réels et la vente de cartes. Les centres de Services Nouveau-Brunswick offrent plus de 176 services du gouvernement au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, notamment ceux qui se rapportent aux licences et permis, à la perception des droits et des paiements, ainsi qu'aux renseignements sur les produits et les services du gouvernement. Services Nouveau-Brunswick accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 39 municipalités.

Comme l'indiquent les recommandations du Comité sur la réduction des formalités administratives et la stratégie eNB, de même que le plan de prospérité de 10 ans, *Vers un meilleur avenir*, le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'engage :

- à s'adapter avec dynamisme à la nouvelle économie du savoir et à faire du Nouveau-Brunswick un chef de file mondial dans l'économie numérique du XXI[e] siècle;
- à faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus efficace où exercer des activités commerciales.

SNB figure parmi les intervenants essentiels dans la réalisation de ces engagements, pour relever le défi de modernisation des processus de service et de prestation des renseignements du gouvernement. Il s'agit aussi de mettre la province en tête à l'égard du recours novateur aux processus, aux lois et aux technologies, pour mieux répondre aux besoins des citoyens comme des entreprises.

MISSION

- Rendre les services gouvernementaux plus accessibles aux citoyens et aux entreprises
- Gérer les renseignements qui font autorité

La corporation compte quatre secteurs d'activité qui ont généré des recettes de 50,1 millions de dollars en 2002-2003.

Évaluation foncière

Évaluation de tous les terrains, immeubles et améliorations connexes dans le but d'établir la base de l'impôt foncier pour les municipalités et le gouvernement provincial.

Systèmes d'enregistrement

Systèmes d'enregistrement des biens réels et personnels en vue de fournir des services d'information sur les biens réels et personnels, et registre des affaires corporatives qui contient de l'information sur les sociétés, les partenariats et les raisons sociales enregistrés au Nouveau-Brunswick.

Prestation de services gouvernementaux

Point d'accès du public à plus de 176 services du gouvernement offerts par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province, ainsi que par téléphone et Internet.

Infrastructure de l'information géographique

Création et mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

Législation et application des lois

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et

l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre des affaires corporatives et la promotion de l'industrie géomatique dans le secteur privé.

La corporation retient à contrat les services d'entreprises du secteur privé pour les travaux de technologie et de géomatique spécialisés. Ces entreprises peuvent par la suite utiliser le produit fini pour solliciter des contrats de travail à l'échelle nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

SNB veille aussi à l'administration de diverses lois au nom du gouvernement, notamment la *Loi sur l'espace aérien*, la *Loi sur l'évaluation*, la *Loi sur la confirmation du bornage*, la *Loi sur les corporations commerciales*, la *Loi sur les compagnies*, la *Loi sur les condominiums*, la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la *Loi sur les sociétés en commandite*, la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*, la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*, la *Loi sur l'enregistrement*, la *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*, la *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété* et la *Loi sur l'arpentage*.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services (droits d'enregistrement des biens réels, des biens personnels et des sociétés), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière), et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue des crédits à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). Une partie des produits d'exploitation est affectée à l'amélioration des processus commerciaux et des méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Effectifs et répartition

Le rôle du personnel à SNB est d'offrir des ser-vices et programmes de qualité et à valeur ajoutée qui aident constamment Services Nouveau-Brunswick à répondre aux besoins d'affaires actuels.

La corporation compte 640 employés dans 35 communautés, dont la majorité travaillent à temps plein.

Plus de 75 % des employés de SNB fournissent des services directement à nos clients et 160 sont affectés à des fonctions du bureau central telles que les finances, les ressources humaines, les opérations, le marketing et le développement des systèmes.

Le personnel de Services Nouveau-Brunswick adopte une approche de prestation de services axée sur les citoyens et s'emploie par conséquent à offrir à la clientèle un service de haute qualité. Le sondage national *Citoyens d'abord 2002* a confirmé que Services Nouveau-Brunswick est un chef de file pour la satisfaction des clients. Le même sondage a aussi confirmé que la qualité des services influe sur la confiance qu'ont les citoyens envers leur gouvernement et que la prestation électronique des services peut augmenter la cote de satisfaction.

Les clients sont au cœur des normes de service de SNB. D'après les recherches, les contribuables souhaitent un allégement des démarches et formalités administratives, un raccourcissement

des temps d'attente, un meilleur accès au gouvernement et un service rapide et courtois. SNB veille à ce que ses clients bénéficient d'un service hors pair quand ils font appel à l'un de ses canaux de prestation pour qu'il soit toujours rapide, facile et commode d'utiliser SNB.

LES FACTEURS DE SATISFACTION VIS-À-VIS DES SERVICES AU COMPTOIR SONT DEMEURÉS CONSTANTS :

- intervenir en temps voulu;
- posséder les connaissances et les compétences nécessaires;
- offrir aux clients un service à valeur ajoutée et un service amical;
- garantir un traitement équitable;
- offrir des résultats concrets;
- veiller à la sécurité et à la confidentialité.

DE NOUVEAUX FACTEURS DE SATISFACTION POUR LA PRESTATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES SONT APPARUS EN 2002, À SAVOIR :

- service facile à trouver;
- résultat;
- attrait visuel;
- information complète.

SNB « donne la priorité aux clients » grâce à ses engagements touchant la formation, le perfectionnement professionnel et la mise à jour des technologies et des processus. Donner satisfaction à la clientèle, c'est se concentrer sur les besoins et sur les attentes des clients et des partenaires de SNB en faisant appel à de nouvelles technologies ainsi qu'à des systèmes à canaux multiples, pour compléter la prestation des services du premier niveau d'intervention.

Bureaux

Les bureaux de Services Nouveau-Brunswick occupent actuellement une superficie de 21 406 m² (230 417 pi²) dans 42 locaux dont la grandeur varie de 9 à 2 323 m² (100 à 25 000 pi²). Trente-deux de ces locaux appartiennent à des propriétaires privés, d'où une injection annuelle de plus de 3,5 millions de dollars dans les différentes économies locales, principalement par le biais de loyers.

Au cours de la dernière année, deux importantes initiatives portant sur plusieurs années ont été entreprises :

1. une initiative de trois ans portant sur le bien-être du personnel et visant à améliorer les milieux de travail;
2. une initiative de deux ans pour améliorer la sécurité du personnel, du matériel et des installations de SNB dans toute la province.

Une fois menées à bien, ces deux initiatives devraient se traduire par un milieu de travail plus sûr et plus ergonomique pour le personnel.

En 2002-2003, Services Nouveau-Brunswick s'est installée dans de nouveaux locaux à Caraquet, Plaster Rock, Woodstock et Hampton. Ces déménagements ont rendu plus accessibles et pratiques les installations et services de SNB pour la clientèle, tout en facilitant l'intégration plus poussée des secteurs d'activité d'évaluation, d'enregistrement, d'information sur les biens réels et de prestation de services gouvernementaux.

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix. Pour l'année 2002-2003, SNB a reçu quatre plaintes : deux étaient fondées, et deux étaient non fondées.

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

SECTEURS D'ACTIVITÉ

ÉVALUATION FONCIÈRE

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.

Évaluation

La *Loi sur l'evaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur « valeur réelle et véritable », laquelle correspond généralement à leur valeur marchande. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion d'inspections, sur les coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués à des fins d'inspection pendant le programme annuel. Toutes les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin.

Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

1. **Location, catégorisation et évaluation des biens réels**
   SNB établit et authentifie les assiettes fiscales et les communique au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre de chaque année.

2. **Établissement du taux d'imposition**
   Les municipalités déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers. Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier.

3. **Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt**
   Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires fonciers sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2002, 426 061 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 422 758 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est justifiée par la création d'un certain nombre de nouveaux biens réels en raison du lotissement de terrains. La valeur imposable en octobre 2001 s'établissait à 31,4 milliards de dollars, soit une augmentation de 1,2 milliard par rapport à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires qui estiment que l'évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de notification et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, qui s'intègre à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un

évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

En 2002, 4 383 propriétaires, soit l'équivalent de 1,04 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 5 202 l'année précédente. Durant cette période, 271 évaluations (l'équivalent de 0,06 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 300 en 2001.

Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences – Pour les propriétaires visés par une évaluation d'un bien résidentiel qui conservent ce bien comme résidence principale pendant au moins 183 jours dans l'année. En 2002, les crédits d'impôt provinciaux applicables aux résidences ont totalisé 193,2 millions de dollars pour 208 974 biens comparativement à 186,5 millions de dollars pour 206 662 biens en 2001.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) – Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2002, l'impôt foncier a été différé pour environ 175 750 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 130,9 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 160,2 millions de dollars. Ces reports équivalent à 4,4 millions de dollars d'impôts provinciaux et à 76 400 $ d'impôts municipaux.

Réduction de l'évaluation – Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2002, des exonérations partielles ont été accordées pour 849 biens (une réduction d'évaluation totale de 126,5 millions de dollars) et 168 ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'éva-luation totale de 17,1 millions de dollars).

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences – Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur le revenu, jusqu'à concurrence de 200 $. En 2002, des prestations totalisant 6,1 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 31 505 propriétaires.

Biens réels exempts d'impôts provinciaux – Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. Pour 2002, un total de 1 017 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 143,6 millions de dollars ont été exemptés de 2,3 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

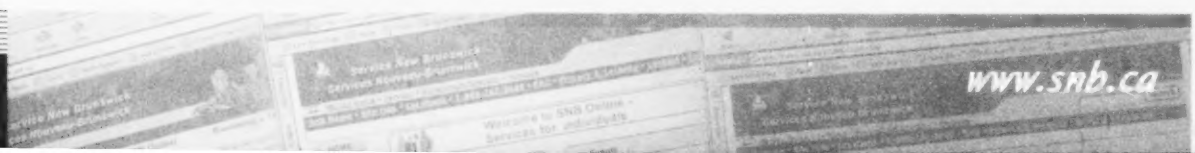
Biens réels exempts d'impôts – La loi prévoit également que certains biens réels sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires, les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2002, un total de 6 645 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 1 milliard de dollars ont été exemptés de 19,6 millions de dollars d'impôts provinciaux et d'environ 17,1 millions de dollars d'impôts municipaux.

Projet accéléré d'évaluation de l'industrie lourde

Une équipe d'évaluateurs spécialisés a été assignée à cette initiative visant l'établissement d'évaluations révisées sur les biens de l'industrie lourde, en vue d'assurer l'équité entre les groupes et les catégories de ces biens.

La phase 1 du projet, exécutée en 2000, a mené à la réinspection et la réévaluation de dix usines de pâtes et papiers ainsi que d'un chantier naval, pour l'année d'imposition 2001. La phase 2 du projet a été réalisée en 2001, pour l'année d'imposition 2002. La deuxième phase comprenait la réinspection et la réévaluation des autres biens de l'industrie lourde, notamment mines, centrales électriques et scieries.

En janvier 2002, les textes législatifs adoptés ont stipulé que l'évaluation 2002 des biens de la phase 1 (usines de pâtes et papiers et chantier naval) devait s'établir à la valeur de l'évaluation de 2000, tout en assignant les évaluations des biens de la phase 2 aux valeurs de 2001. La



législation touchait les évaluations et l'année d'imposition 2002; il était donc impossible d'en appeler des évaluations de 2002. Par la suite, le gouvernement a demandé la réalisation d'une étude sur l'évaluation et sur l'imposition pour déterminer si les taux d'imposition du Nouveau-Brunswick étaient compétitifs, pour ces industries lourdes, comparativement à ceux d'autres provinces. Le ministère des Finances, SNB et Entreprises Nouveau-Brunswick participent à ce projet de recherche. L'enquête portait sur toutes les provinces canadiennes et sur certains États américains.

Les résultats de ce sondage ont permis au gouvernement de prendre des décisions de politique au sujet des évaluations futures de l'industrie lourde. Pour l'année d'évaluation et d'imposition 2003, des lois ont été adoptées pour supprimer le câblage électrique et les châssis de machines de la définition des biens réels et d'appliquer progressivement, sur trois ans, les augmentations supérieures à 15 %.

Biens fédéraux
(évaluation, législation et appel)

Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. En mars de l'année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Un tableau des paiements définitifs, incluant les calculs relevant de l'évaluation et de la classification, est ensuite renvoyé par le gouvernement fédéral.

Le gouvernement provincial avait pris l'habitude de garantir le paiement des sommes aux municipalités sur ces biens. Toutefois, depuis l'année d'évaluation et d'imposition 2000, un facteur de risque a été imputé à chaque bien fédéral par le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux. Ce facteur s'applique à la valeur des biens fédéraux au sein d'une municipalité, en fonction de la valeur du bien et de sa classification, établies par le gouvernement fédéral pour calculer les paiements précédents. Le règlement des comptes se fait deux ans après l'évaluation et l'imposition. Un certain nombre d'appels portant sur ces biens fédéraux ont été résolus pendant l'année.

SYSTÈMES D'ENREGISTREMENT

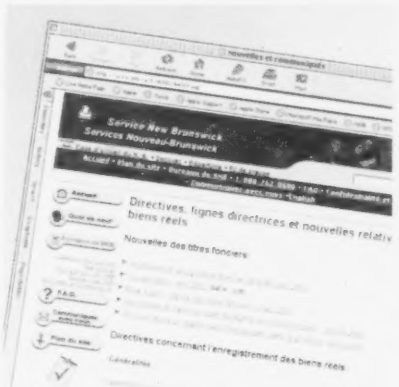
Services Nouveau-Brunswick est responsable des systèmes d'enregistrement foncier, de biens personnels et des affaires corporatives de la province du Nouveau-Brunswick.

Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Depuis mars 2001, un système d'enregistrement des titres fonciers à l'échelle de la province est en place et jusqu'ici 87 000 parcelles des 508 578 que compte la province ont été converties à ce nouveau système. Le registre des titres indique toujours l'état actuel du titre sans autre recherche, et le certificat de propriété enregistrée garanti par la province est un certificat de titre de nature générale qui donne une plus grande sécurité aux propriétaires fonciers et aux organismes prêteurs.

Les avocats, examinateurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, il est ouvert à d'autres utilisateurs. Les recherches dans le registre des biens réels, incluant les demandes pour les certificats de propriété enregistrée, ont généré des recettes de 792 960 $ en 2002-2003.



Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes cadastrales sont conservées sous forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de la corporation et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cadastre et d'information sur les biens réels, permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. Les nouveaux outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes cadastrales et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

Le système permet également de consulter en ligne les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002, les images de la plupart des plans historiques et certains documents qui appuient l'information relative aux titres fonciers.

Registre des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le RENBIP pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le Réseau offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

Les citoyens peuvent avoir accès au RENBIP à partir de n'importe quel bureau d'enregistrement et de cartographie de SNB au Nouveau-Brunswick. Ils peuvent aussi avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom.

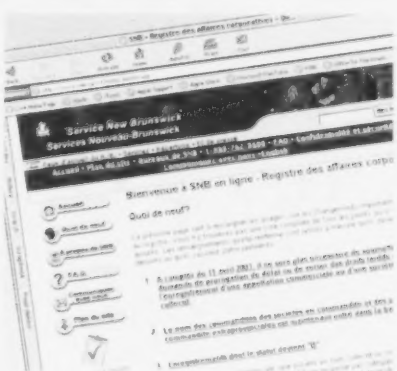
Durant l'année, 132 821 biens ont été enregistrés, comparativement à 126 051 au cours de l'année précédente, représentant des recettes de 2,8 millions de dollars. Le nombre de recherches a augmenté de 39 296 à 44 920 et généré des recettes de 208 115 $.

Registre des affaires corporatives

Les affaires corporatives regroupent les corporations et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les partenariats et les raisons sociales des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées.

Voici les derniers faits saillants :

- Le registre des affaires corporatives a participé au développement du registre des entreprises de la province du Nouveau-Brunswick. L'objectif est d'avoir un système intégré d'enregistrement d'affaires qui assigne à chaque entreprise un numéro d'identification commun qui lui est propre et qui peut être utilisé dans le cadre des services provinciaux, fédéraux et municipaux. Le numéro d'entreprise (NE) est actuellement utilisé pour les programmes de l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR) et pour l'immatriculation et la constitution en corporation des entreprises auprès des Affaires corporatives.



Les principales étapes sont les suivantes :

- Il est possible de transmettre électroniquement les demandes de constitutions en corporation et les enregistrements de raison sociale en visitant le site www.snb.ca
- À la constitution en corporation et à l'enregistrement, le numéro d'entreprise (NE) du Nouveau-Brunswick est immédiatement assigné.
- Plus de 38 000 entreprises du Nouveau-Brunswick ont reçu leur NE à la constitution en corporation ou à l'enregistrement, ainsi que par la conversion de bases de données avec l'ACDR. Si l'entreprise qui traite avec les Affaires corporatives n'a pas de NE, les Affaires corporatives lui en obtiendront un.
- La *Loi sur les identificateurs communs* a été adoptée pour généraliser l'utilisation du NE.

- La modernisation du registre des Affaires corporatives s'est poursuivie par :
  - L'amélioration de la base de données pour accepter la transmission électronique et l'intégration au registre des entreprises
  - La transmission électronique des corporations par actions et des raisons sociales enregistrées en juillet 2002. Le taux de reprise en mars 2003 est de 14 %.
  - La transmission électronique des rapports annuels des corporations par actions à compter de septembre 2002. Le taux de reprise en mars 2003 est de 11 %.

- Il est possible d'accéder par Internet à l'information sur plus de 125 000 entreprises et organismes sans but lucratif anciens et actuels. Le public a fait plus de 230 000 recherches dans la base de données, soit une augmentation de 54 % par rapport à l'exercice précédent. Environ 25 000 demandes de renseignements par téléphone ont été traitées.

- Les dispositions législatives relatives aux sociétés à responsabilité limitée ont été adoptées en avril 2003. Les règlements sont en voie d'élaboration. Ces mesures sont consécutives à un processus de consultation publique en 2002 à la suite de quoi SNB a publié un document de travail, déposé le rapport devant l'Assemblée législative et demandé une consultation des actionnaires, notamment en mettant dans Internet une version en ligne du rapport, ainsi qu'un formulaire de rétroaction.

- La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* a été adoptée pour officialiser le transfert administratif de la Direction générale et des programmes du ministère de la Justice à SNB. Neuf lois ont été modifiées :
  - Des modifications à la *Loi sur les compagnies* ont créé un directeur et des directeurs adjoints aux termes de la Loi. Les lettres patentes sont maintenant émises par le directeur et peuvent être datées à la date de réception. Les demandes de constitution en corporation et de modifications aux lettres patentes ont été simplifiées. D'autres modifications ont porté sur les dispositions de la Loi traitant de l'abandon, de la dissolution et de la revalidation.
  - Une modification à la *Loi sur les compagnies* a éliminé la nécessité de demander une ordonnance de prolongation en cas de retard dans l'enregistrement d'un certificat aux termes de la Loi.

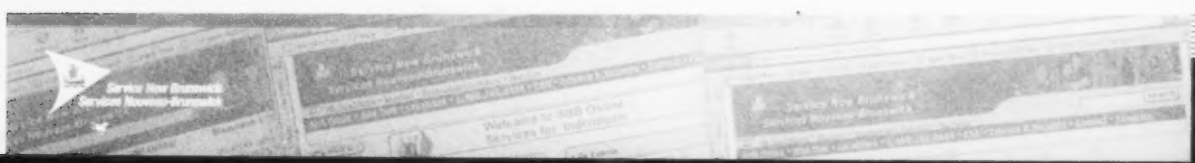
STATISTIQUES TIRÉES DU REGISTRE DES AFFAIRES CORPORATIVES

Activité	2002-2003	2001-2002
Constitutions	2 324	2 093
Enregistrements	2 809	2 594
Rapports annuels	28 664	26 204
Certificats de statut/ Copies certifiées	3 760	3 711

PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens plus de 176 services au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics.

La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre



aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des services gouvernementaux :

1. Centres de services de SNB
2. TéléServices de SNB
3. SNB en ligne

PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX PAR CANAL DE PRESTATION

Canal de prestation	2002-2003	2001-2002
SNB en ligne (Internet)	30.5 %	25 %
TéléServices de SNB	7.8 %	7 %
Centres de services de SNB	61.6 %	68 %

Centres de services de SNB

SNB se sert d'un réseau de 36 centres de services situés dans 35 localités du Nouveau-Brunswick (deux centres à Miramichi : un à Miramichi Ouest et un à Miramichi Est) pour offrir des services personnalisés et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans l'ensemble de la province qui offrent jusqu'à 176 services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Au cours de l'exercice financier, 3,94 millions d'opérations ont été exécutées dans les centres de SNB. Plus de 309 millions de dollars ont été perçus au nom de ministères pour les impôts, les licences et les permis. Plus de 1,36 million d'opérations se rapportaient directement aux services aux conducteurs et à l'immatriculation des véhicules à moteur. SNB s'occupe aussi de percevoir les paiements d'impôt sur les biens réels et personnels, de fournir des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement, de percevoir des paiements et de délivrer des licences et des permis au nom de certains ministères.

TéléServices de SNB – 1 888 762-8600

TéléServices continue d'offrir, comme partie intégrante des services électroniques de SNB, les types de services suivants : information et renvois, paiements, traitement des requêtes pour les divers formulaires de demande et changements d'adresse. Au cours de l'exercice 2002-2003, 280 586 appels ont été traités. De ces appels, 54 112 portaient sur les paiements de droits divers (véhicules à moteur, paiements municipaux, produits de SNB).

Le dernier service transactionnel offert est la vente de produits de SNB. Deux produits sont actuellement offerts : les guides de l'automobiliste et l'Annuaire du gouvernement. Les paiements municipaux continuent de se développer à mesure que le nombre de municipalités participantes augmente.

TéléServices a connu du succès avec son plus récent service à base d'information, les Services financiers aux étudiants. Puisque ce service a débuté en février 2002, c'est la première année complète de prestation de ce service. Le personnel a répondu à 91 % des appels. Les étudiants expriment leur satisfaction vis-à-vis du nouveau service téléphonique amélioré et ils peuvent maintenant joindre un agent directement plus facilement qu'avant. Le numéro sans frais du ministère de l'Éducation est resté le même, 1 800 667-5626, mais il est lié aux agents de TéléServices de SNB.

En plus de répondre aux appels téléphoniques, un groupe d'agents est chargé de répondre au courrier électronique du site Internet de SNB et de l'Annuaire du gouvernement dans Internet, soit en moyenne 394 courriels par mois.

SNB en ligne – www.snb.ca

SNB en ligne, à www.snb.ca, est devenu une référence à l'échelle mondiale pour le service en ligne rapide et pratique. SNB en ligne offre de

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick
Un accès rapide et sécuritaire à nos produits et services et à de l'inform

nombreux produits et services, de même que plus de 200 formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, demandes de déduction d'impôt foncier et demandes d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

En décembre 2002, le site Web de SNB a adopté une nouvelle présentation afin d'être consistant avec celle du site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick. La nouvelle conception du site permet de naviguer sans heurt des pages Web de Services Nouveau-Brunswick à celles du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Plus de 29 776 immatriculations de véhicules à moteur ont été renouvelées par le biais du site Web de SNB en 2002-2003, une augmentation de 65 % par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2002-2003, 28 nouvelles municipalités de la province se sont jointes à SNB pour offrir à leurs résidents la possibilité de faire leurs paiements municipaux au moyen du site de SNB, ce qui porte le total à 39 municipalités.

En 2002-2003, SNB en ligne a inauguré l'accès par guichet unique aux formulaires électroniques et téléchargeables, pour offrir aux entreprises un processus simplifié et plus efficace d'enregistrement auprès des divers ministères et organismes provinciaux.

Un système électronique de transfert de fonds a aussi été mis en place pendant l'année pour permettre aux clients inscrits et certifiés de payer certains services autrement qu'en espèces ou par chèque.

Dans le cadre de la stratégie eNB du gouvernement du Nouveau-Brunswick, SNB a inauguré un nouveau service de consultation publique en ligne. Par l'entremise de la participation des citoyens, les citoyens auront davantage de possibilités de communiquer avec les gouvernements et leur faire part de leurs suggestions, commentaires et opinions. Au cours de l'exercice 2002-2003, le site Web de SNB a présenté les questionnaires d'opinion publique suivants :

- Consultation sur les partenariats à responsabilité limitée
- Consultation budgétaire pour les citoyens de Saint-Jean
- Questionnaire sur l'industrie du transport routier
- Examen du plan municipal de Fredericton

De nouveaux produits ont été offerts en vente en 2002-2003, notamment les CD-ROM intitulés NB Geocalc et Croquis cartographiques des bornes et description. SNB a également collaboré avec la Société des Jeux du Canada pour offrir la possibilité d'acheter en ligne des billets pour les événements des Jeux du Canada.

Depuis le 31 mars 2003, treize trousses de services et d'information sont offertes à SNB en ligne. Les particuliers peuvent trouver de l'information, des formulaires et des liens sur divers sujets, par exemple ce qu'il faut faire lorsqu'on a perdu son portefeuille ou comment obtenir une licence de mariage. Les entreprises peuvent se procurer des renseignements importants, comme dans la trousse de services spécialement conçue pour l'industrie du transport routier, ou la marche à suivre pour enregistrer une entreprise.

On peut également acheter des cartes, des atlas et des publications à SNB en ligne.

Le système de soutien des clients de SNB aide les clients qui ont des difficultés lorsqu'ils visitent le portail Internet. Ce soutien est accessible par courrier électronique ou par un numéro sans frais. SNB en ligne a également procédé à des sondages sur le niveau de satisfaction des clients lorsque ceux-ci ont reçu des réponses à leurs courriels.

PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À SNB EN LIGNE À LA FIN DES EXERCICES FINANCIERS 2002-2003 ET 2001-2002

Produit/Service	2002-2003	2001-2002
Formulaires	202	128
Trousses de services	13	9
Services	42	27
Produits/publications	17	14

INFRASTRUCTURE DE L'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient un réseau géodésique et une cartographie de base dans la province. Ces services sont indispensables pour de nombreux ministères provinciaux ainsi que pour les particuliers et les entreprises qui gèrent de l'information foncière.

Le réseau géodésique est une infrastructure utilisée par les arpenteurs géomètres, les ingénieurs et les gestionnaires fonciers afin de référer à des données géographiques à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Ce réseau comprend 135 repères et offre un réseau terrestre de point de contrôle d'une précision exceptionnelle. Ceci permet aux données recueillies d'être combinées à d'autres données obtenues selon les mêmes normes.

Loi sur la confirmation du bornage

Services Nouveau-Brunswick est chargé de l'application de la *Loi sur la confirmation du bornage*. Cette

Loi offre aux propriétaires fonciers un processus moins coûteux de résolution de dispute de limites que d'entamer une action judiciaire. Une décision a été rendue en 2002-2003 et a été portée en appel à la Cour du Banc de la Reine. L'appel devrait être entendu au mois de mai 2003.

Cartographie

La corporation prépare directement ou en collaboration avec d'autres, divers produits de cartes thématiques dérivés de ses bases de données topographiques et géographiques.

Un de ces produits est l'Atlas du Nouveau-Brunswick – un recueil de cartes de la province contenant de l'information géographique.

Cartographie topographique

Les cartes topographiques contiennent de l'information de base sur les terrains, y compris les routes, les limites administratives, les services d'utilité publique, les bâtiments, les zones désignées, les structures, les cours d'eau et la couverture végétale. Les cartes topographiques sont disponibles sur support numérique pour l'ensemble de la province. L'information est mise à jour au besoin.

Base de données orthophotographiques numériques provinciales en couleur

La base de données orthophotographiques numériques provinciales en couleur est une série de cartes informatisées créée par l'intégration de photos aériennes numériques après suppression de la distorsion. Il en résulte une image photographique sans distorsion.

La première phase – la réalisation des photographies aériennes de la province – est achevée. La deuxième phase – la production orthophotographique – s'est poursuivie dans la partie nord-ouest de la province. Le projet est complété à 28 % est devrait être terminé d'ici 2006.

Base de données des régions administratives

Les organismes gouvernementaux et ministères effectuent leur travail en plaçant leur personnel à la grandeur de la province. Ils sont subdivisés en juridictions qu'il est possible de cartographier.

La base de données des régions administratives contiendra toutes les bornes d'intérêt. Les spécifications techniques de ces bornes sont terminées et la création de la base de données débutera sous peu.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Services Nouveau-Brunswick est une corporation axée sur les services aux clients. Alors que les cartes de commentaires, les groupes de consultation et les sondages sont de bons outils pour obtenir les réactions des citoyens concernant les réalisations de la corporation, SNB a aussi identifié 13 indicateurs de rendement ou buts qui visent à mesurer les progrès réalisés vers l'exécution de son mandat et de sa mission.

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus en 2002-2003.

BUT	OBJECTIF	EXPLICATION	RAPPORT
Autosuffisance financière	Exploiter la corporation sans déficit dans les secteurs d'activité	À l'aide des principes comptables généralement reconnus, chaque secteur d'activité atteindra son seuil de rentabilité au cours de la période visée par le plan de cinq ans	Trois des quatre secteurs d'activité sont autosuffisants financièrement; le secteur de l'évaluation foncière affiche un déficit annuel pouvant atteindre 4 %
Qualité du service	Atteindre un taux de satisfaction de 85 % déterminé par les sondages	Déterminer la satisfaction des clients en sollicitant leurs réactions à divers aspects des services offerts par SNB	Un sondage effectué en 2001 a révélé un taux de satisfaction des clients de SNB de 92,3 %; le prochain sondage est attendu en Novembre 2003
Réduction du coût des services	Réduire le coût de la prestation des services actuels d'un million de dollars d'ici 2003	Stratégies déjà établies visant à réduire le coût de la prestation des services: confier la responsabilité aux bureaux ayant une plus grande capacité, fournir davantage de services sur le Web et par téléphone	Objectif atteint en temps voulu
Modernisation de l'enregistrement foncier	Créer une gazette foncière comprenant de l'information sur l'emplacement, les propriétaires et les dégrèvements des terrains	Base de données électroniques géoréférencées contenant de l'information intégrée facile d'accès sur les restrictions et les intérêts sur les biens comme le zonage, les servitudes, la pollution environnementale et les dettes garanties	Conception du design terminée; mise en oeuvre attendu d'ici avril 2004
	Rédiger une *Loi sur les sûretés* relatives aux titres fonciers qui établit les principes de financement sur avis	• Avis donné dans le système d'enregistrement foncier concernant la responsabilité financière : protège le droit à la vie privée en donnant uniquement le nom du détenteur de l'intérêt • Il suffit uniquement de changer le nom lorsque l'intérêt est transféré, supprimé ou qu'une autre partie est incluse	En attente
	Établir un système permettant de soumettre par voie électronique les documents des actes fonciers	Les usagers du système constateront la rapidité et la commodité de la présentation à distance des documents et des actes fonciers	En développement; attendu d'ici avril 2004
	Enregistrement électronique des plans d'arpentage	Les utilisateurs du système constateront la rapidité et la commodité de pouvoir enregistrer des plans d'arpentage par voie électronique	• Travail consultatif auprès de l'Association des arpenteurs-géomètres du N.-B. complété • Projet présentement en attente
	Convertir 85 % des parcelles au régime de titres fonciers d'ici novembre 2008	La conversion rapide des parcelles au système d'enregistrement foncier réduit le temps pendant lequel la corporation doit tenir deux	87 000 des 508 578 parcelles de terrain ont été converties jusqu'à présent

But	Objectif	Explication	Rapport
		systèmes d'enregistrement et permet à la province d'atteindre plus rapidement l'objectif d'effectuer des transactions foncières plus rapidement et à coûts moindres	
Assumer un rôle élargi relatif aux systèmes d'enregistrement	Délivrer des certificats de naissance aux centres de services, sous réserve d'une entente avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, d'ici décembre 2001	La délivrance des certificats de naissance aux centres de services augmentera le nombre de points dans la province où ces certificats peuvent être obtenus	En attente, l'accord des partenaires d'affaires n'a pas été reçu
Intégrité de l'enregistrement foncier	Assurer l'exactitude et la fiabilité de l'information	Réduire le nombre d'erreurs critiques et non critiques commises au bureau de l'enregistrement au moment d'enregistrer/d'indexer les actes	Il n'y a présentement aucune poursuite légale déposée en relation avec l'enregistrement/ dépôt de 90 000 actes par année
Mise en œuvre de la capacité commerciale électronique	Autoriser les concessionnaires de véhicules à enregistrer les nouveaux véhicules sur le Web	Fournir aux concessionnaires d'automobiles l'immatriculation des nouveaux véhicules dans l'ensemble de la province afin d'accélérer la conclusion de la vente	Encore à l'étape du projet pilote, prêt pour la mise en œuvre provinciale
	Percevoir les amendes prévues en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*	Système prêt à percevoir les amendes au comptoir des bureaux de SNB, et à signaler les amendes perçues aux corps policiers	Système élaboré, en attente de l'approbation de la politique
	Percevoir les paiements municipaux au comptoir	Acceptation des paiements municipaux au comptoir, p. ex. pour eaux et égouts	25 municipalités offrent ce service au comptoir en date du 31 mars 2003
	Percevoir les paiements municipaux sur le Web	Acceptation des paiements municipaux sur le Web	39 municipalités offrent ce service sur le Web en date du 31 mars 2003
Élargissement de la gamme des services et des produits	Nombre d'opérations – 4,3 millions	Accroître le nombre d'opérations de 800 000 en 2001-2002	4,287 millions d'opérations enregistrées en 2002-2003, une augmentation de 329 000 opérations, ou 8 %, par rapport à l'année précédente
Coût de l'évaluation	Atteindre une « évaluation du coût moyen par bien » se situant dans le plus faible quartile au Canada	Le coût de l'évaluation fournie par SNB est tel que la corporation demeure un fournisseur de services à faible coût – dans le plus faible quartile au Canada	28,56 $ par bien (parmi les moins élevés au Canada)
Coefficient de dispersion	Normes de l'industrie fournies par l'International Association of Assessing Officers (IAAO)	Normes de l'IAAO : Résidentiel – 10 à 15 Commercial – 20	Pour l'année 2002 : Résidentiel – 12,2 Commercial – 20,4
Communication avec les municipalités	Promouvoir SNB auprès des municipalités comme un fournisseur de services efficace à faible coût	Vaste exercice de communication basé sur des exposés aux dirigeants municipaux, au personnel et sur des rencontres davantage ciblées entre le personnel d'évaluation et le personnel municipal	Le personnel régional a eu au moins deux rencontres officielles avec chaque municipalité en 2002
Pertinence des travaux topographiques entrepris	Approbation du plan de travail par les sous-ministres des ministères touchés par les ressources.	Établir la priorité des besoins du Nouveau-Brunswick en matière d'infrastructure géospatiale.	Plan de travail approuvé par les sous-ministres des ministères-ressources

ÉTATS FINANCIERS

Discussion et analyse de la direction

Les états financiers au 31 mars 2003 suivent l'analyse de la discussion de la direction. Cette année encore, les états financiers témoignent de l'engagement constant de la corporation envers la réalisation de son plan d'activités et le respect du principe d'autosuffisance financière.

Politiques comptables

Services Nouveau-Brunswick suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) comme le font les entreprises du secteur privé. Cette méthode diffère des méthodes utilisées au gouvernement parce que les investissements sont comptabilisés comme immobilisations. Ces immobilisations peuvent comprendre les améliorations tangibles aux locaux loués et l'équipement, ou les biens intangibles comme les bases de données et les systèmes informatiques. Selon les PCGR, les investissements sont capitalisés au bilan au lieu d'être radiés contre les recettes pendant l'année durant laquelle ils ont été effectués. Ils sont ensuite amortis contre les recettes au cours des années de leur durée de vie utile. Cette méthode a pour effet de mieux faire correspondre les dépenses contre les recettes et l'activité pertinente.

Bilan

Au 31 mars, SNB avait un actif total de 41,1 millions de dollars et des bénéfices non répartis composés d'immobilisations non amorties de 21,7 millions de dollars et un excédent des autres éléments d'actif sur un passif de 4,3 millions de dollars. Ces chiffres se comparent favorablement à un actif de 32 millions de dollars et un avoir propre de 23,6 millions de dollars l'an dernier. L'encaisse et les investissements dépassent le passif de 2,4 millions de dollars, contre 0 $ pour l'exercice précédent. Cette somme est nécessaire au fonds de roulement.

Une somme de 8,5 millions de dollars s'ajoute cette année, tant à l'actif qu'au passif. Il s'agit des droits encaissés pour le compte de la province et d'autres partenaires et qui auraient été compensés du compte de Services Nouveau-Brunswick le 1er avril 2003. Cette somme est élevée en raison de la date de la fin de l'exercice.

Cette somme est nouvelle cette année à cause du regroupement de comptes multiples, auparavant au nom du ministre des Finances, dans un seul compte central au nom de Services Nouveau-Brunswick. Ce changement a grandement amélioré le contrôle interne au sein de Services Nouveau-Brunswick et s'est traduit par le transfert plus rapide des remises en espèces au compte consolidé de la province et à ceux d'autres partenaires. L'intérêt sur les fonds détenus jusqu'au lendemain revient à la province du Nouveau-Brunswick et c'est elle qui paie les frais bancaires.

État des résultats

La corporation a réalisé des bénéfices de 2,5 millions de dollars pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003, soit une faible baisse, contre 2,8 millions de dollars pour l'année précédente. Selon la comptabilité de caisse comparée aux PCGR, la corporation s'est tenue plus ou moins au seuil d'équilibre pour les deux exercices – 0,2 million de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 et 0 $ pour l'exercice précédent.

Pour cet exercice financier, les revenus s'élevaient à 50,1 millions de dollars, soit une augmentation de 3 %, contre 48,5 millions de dollars pour l'exercice précédent. Les principales raisons de l'augmentation ont été une forte activité dans les enregistrements de biens réels en raison des faibles taux d'intérêt compensés par la perte de l'aide de la Société d'aménagement régional et de l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour la création du Système d'enregistrement des entreprises au cours de l'exercice précédent.

Les dépenses de l'exercice se chiffrent à 47,6 millions de dollars, une augmentation de 4 % par rapport aux 45,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Outre les problèmes relatifs aux échéances et à l'inflation, l'augmentation est attribuable à la hausse des coûts pour les nouveaux systèmes en ligne et l'amélioration des installations. Il y a eu une diminution des frais non capitalisés d'élaboration de systèmes, compensant l'aide reçue à l'exercice précédent.

État de l'évolution de la situation financière

Les activités d'exploitation ont permis de réaliser

un flux net de liquidités de 6,4 millions de dollars pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003, contre 6,7 millions de dollars pour l'exercice précédent. Il n'y a pas eu d'apport net provenant de changements au fonds de roulement, aux créances à long terme et au fonds d'assurance des titres fonciers, contre une somme additionnelle de 0,2 million de dollars à l'exercice précédent. Les liquidités libres ont été affectées à des investissements dans les équipements et dans le développement des systèmes : 6,2 millions de dollars pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003 et 6,5 millions de dollars l'année précédente.

SNB est fière de la manière dont elle a su gérer ses fonds avec efficacité pour financer les investissements. SNB consacre environ 12,5 % de ses dépenses annuelles à l'amélioration de la prestation des services gouvernementaux auprès des citoyens et des entreprises.

Risques et perspectives

La corporation a terminé un nouveau plan d'affaires triennal l'année dernière. Elle continuera à apporter des investissements importants pour améliorer les systèmes, au nom des entreprises et des citoyens du Nouveau-Brunswick. Si elle réussit à intervenir aussi rapidement que prévu, le bénéfice net diminuera, jusqu'au seuil d'équilibre, au fil des prochaines années. C'est le résultat de l'amortissement des améliorations. La corporation investira toutes les liquidités disponibles tout en conservant des réserves de sécurité suffisantes pour les besoins opérationnels et le fonds d'assurance des titres fonciers.

Le fonds d'assurance des titres fonciers a été créé en 2000, avec la mise en œuvre du système de titres fonciers garantis. Comme l'ont recommandé les actuaires Morneau Sobeco, SNB met 5 $ de côté pour chaque inscription, en prévision des demandes de règlement éventuelles. Si une demande de règlement importante devait être présentée avant accumulation d'un solde suffisant, le fonds pourrait ne pas suffire à la demande. Toutefois, il est peu probable qu'une seule demande de règlement au titre de la *Loi sur l'enregistrement foncier* puisse dépasser les ressources de la corporation.

La corporation a terminé en 2001 une évaluation structurée des risques, qu'elle a mise en jour en 2002 après l'achèvement du plan d'affaires. Le risque le plus grave auquel la corporation fait face est la place importante qu'occupe la technologie. Un nombre grandissant de services sont offerts par Internet et par téléphone, par le biais du centre d'appels de SNB. La corporation s'emploie à tester ses systèmes tous les ans pour en assurer la sécurité et la fiabilité. Un agent de sécurité à temps plein a été engagé en 2003 pour diriger et suivre ces activités.

États financiers

Services Nouveau-Brunswick rédige ses états financiers en accord avec les principes comptables généralement reconnus (PCGR) au Canada. Une firme d'experts-comptables indépendante en fait la vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues (NVGR). Les états financiers sont ensuite examinés par le comité de vérification puis, sur sa recommandation, approuvés par l'ensemble du conseil d'administration.

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2003 figurent dans les pages qui suivent. La firme Ernst & Young a fait la vérification des états financiers de cet exercice et a émis une opinion sans réserve à leur endroit. Le conseil d'administration a approuvé les états financiers à sa réunion du 20 juin 2003.

ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2003

Table des matières

Bilan 23

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 24

État des flux de trésorerie 25

Notes afférentes aux états financiers 26

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités que doit assumer la direction. Les états financiers ci-joints ont été dressés par la direction de la corporation qui en assume la responsabilité.

La corporation maintient un système comptable et elle applique des contrôles fournissant à la direction et au conseil d'administration une certitude raisonnable que les opérations sont effectuées et inscrites telles qu'elles sont approuvées et que l'actif est adéquatement protégé et comptabilisé comme il se doit. Le système et les contrôles assurent également la fiabilité des dossiers financiers qui sont destinés à la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Il incombe au conseil d'administration de s'assurer que la direction assume ses responsabilités en matière de présentation de l'information financière et de réexaminer et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du Comité de vérification, le conseil d'administration de la corporation approuve les états financiers ci-joints.

Le président,

Robert W. Gamble, CMA, FCMA

La vice-présidente,
finances et administration

Carol Macdonald, C.A.

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 4 juin 2003

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2003 ainsi que l'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres et l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes canadiennes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la corporation au 31 mars 2003 ainsi que les résultats de son exploitation et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

Ernst & Young LLP

Saint John (N.-B.), Canada
Le 4 juin 2003

Comptables agréés

BILAN

Au 31 mars 2003

	2002/03	2001/02
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse et quasi-espèces	8 200 434 $	7 957 928 $
Encaisse au nom des partenaires (note 4)	8 477 891	-
Comptes débiteurs (note 5)	2 085 005	3 754 978
Charges payées d'avance	566 766	827 148
	19 330 096	**12 540 054**
ACTIF À LONG TERME		
Équipement (note 6)	3 828 136	4 505 901
Développement de systèmes (note 6)	17 894 881	14 973 988
	21 723 017	19 479 889
	41 053 113 $	**32 019 943 $**
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
PASSIF À COURT TERME		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 7)	5 761 788 $	8 082 400 $
Remises payables aux partenaires (note 4)	8 477 891	-
Recettes différées	35 938	46 178
Fonds d'assurance des titres fonciers (note 8)	757 255	335 950
	15 032 872	**8 464 528**
CAPITAUX PROPRES	26 020 241	23 555 415
	41 053 113 $	**32 019 943 $**

Engagements, note 12
Voir les notes afférentes.

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette Roy

Le président,

R W Gamble

Robert W. Gamble

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES

Exercice terminé le 31 mars 2003

	2002/03	2001/02
RECETTES		
Services rendus au gouvernement provincial	26 123 423 $	26 027 539 $
Services rendus aux administrations municipales	6 328 818	6 204 104
Droits d'enregistrement	13 775 552	12 184 113
Produits et services	2 226 109	1 840 540
Aide gouvernementale aux projets (note 9)	-	1 200 000
CGI (note 10)	820 502	250 000
Intérêts	422 615	563 903
Ventes de logiciels	257 845	73 151
Recouvrables de traitements	150 493	110 890
	50 105 357	**48 454 240**
DÉPENSES		
Services de personnel	27 829 235	27 031 052
Communications et services informatiques	4 750 954	4 293 581
Services d'équipements et locaux	4 673 145	3 992 566
Amortissement	3 931 124	3 627 051
Services professionnels	3 151 675	3 308 676
Déplacements et réunions	1 029 018	1 103 228
Matériel et fournitures	969 930	880 528
Meubles et équipement	616 381	803 470
Autres	689 069	596 790
	47 640 531	**45 636 942**
BÉNÉFICE NET	2 464 826	2 817 298
CAPITAUX PROPRES, DÉBUT DE L'EXERCICE	23 555 415	20 738 117
CAPITAUX PROPRES, FIN DE L'EXERCICE	**26 020 241 $**	**23 555 415 $**

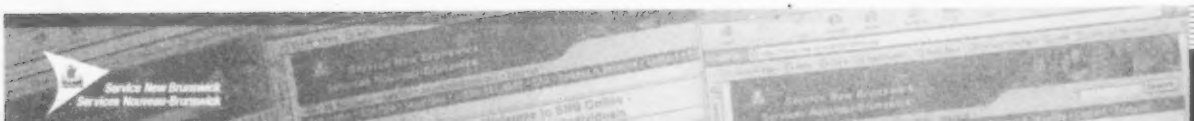
Voir les notes afférentes.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 mars 2003

	2002/03	2001/02
Liquidités et quasi-espèces – provenance et (utilisation) :		
EXPLOITATION		
Bénéfice net	2 464 826 $	2 817 298 $
Éléments sans incidence sur l'encaisse :		
Amortissement	3 931 124	3 627 051
Modification des éléments hors caisse du fond de roulement	(400 497)	(549 031)
	5 995 453	**5 895 318**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation de l'assurance des titres fonciers	421 305	314 935
Diminution des comptes débiteurs à long terme	-	440 570
	421 305	**755 505**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux équipements	(1 086 038)	(1 562 204)
Ajouts au développement de systèmes	(5 091 771)	(4 907 349)
Produit sur cession d'immobilisations	3 557	-
	(6 174 252)	**(6 469 553)**
Augmentation des liquidités	242 506	181 270
Liquidités et quasi-espèces, début de l'exercice	7 957 928	7 776 658
Liquidités et quasi-espèces, fin de l'exercice	**8 200 434 $**	**7 957 928 $**

Voir les notes afférentes.



NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2003

1. SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission :

- d'accroître l'accessibilité des services gouvernementaux;
- de gérer les renseignements qui font autorité.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Généralités

La corporation adhère aux principes comptables généralement reconnus (PCGR).

Encaisse et quasi-espèces

L'encaisse et les quasi-espèces englobent les espèces en main et les instruments financiers relatifs à des placements à court terme hautement liquides qui peuvent être échangés rapidement contre des sommes d'argent connues et dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers

La valeur comptable des instruments financiers de la corporation correspond approximativement à leur juste valeur marchande, vu leur échéance à court terme et les modalités de crédit habituelles.

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données ainsi qu'aux biens matériels dont la valeur est égale ou supérieure à 2 000 $ sont capitalisés et portés en réduction des recettes conformément à la politique relative à l'amortissement.

Recettes

Les recettes sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuel au registre des sociétés relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont non recouvrés sont enregistrés comme des créances douteuses.

Charges de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice courant sont portées en charges.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine et des périodes suivantes :

Bases de données et systèmes		10 ans
Meubles et équipement		10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail allant jusqu'à	10 ans
Véhicules		5 ans
Ordinateurs et logiciels		4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et qu'elle formule des hypothèses qui influent sur les montants consignés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les recettes et les dépenses enregistrées relativement aux périodes visées. Il se peut que les résultats réels diffèrent de ces montants estimatifs.

3. TRANSACTIONS POUR LES SERVICES APPARENTÉS

Services Nouveau-Brunswick relève entièrement du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants suivants associés aux services apparentés :

	Exercice terminé en 2003	Exercice terminé en 2002
Comptes créditeurs	338 909 $	1 370 803 $
Comptes débiteurs	808 076	471 190
Remises payables aux partenaires	6 680 984	-

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2003

Services Nouveau-Brunswick a accumulé des recettes de 33 280 303 $ et a engagé des dépenses de 1 978 405 $ au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Des chiffres correspondants ne sont pas disponibles pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

4. ENCAISSE ET REMISES PAYABLES AUX PARTENAIRES

Services Nouveau-Brunswick recueille des encaisses au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires commerciaux dans le cadre de ses activités. Au 31 mars 2003, la somme de 6 680 984 $ était payable au gouvernement et la somme de 1 796 907 $ à d'autres partenaires. De nouvelles ententes bancaires ont été mises en vigueur au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2003. Nous ne disposons donc d'aucun chiffre correspondant pour l'exercice précédent.

5. COMPTES DÉBITEURS

	Exercice terminé en 2003			Exercice terminé en 2002
	Comptes débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
COURT TERME				
Remboursement de la TVH	640 796 $	- $	640 796 $	886 872 $
Registre des sociétés	368 189	70 812	297 377	336 600
Gouvernement du N.-B.	338 909	-	338 909	1 370 803
Ventes de logiciels	322 825	-	322 825	379 355
Comptes clients commerciaux	279 312	4 892	274 420	260 404
Prêts aux employés pour achat d'un ordinateur personnel	158 187	-	158 187	152 568
Intérêts à recevoir	52 491	-	52 491	118 376
CGI	-	-	-	250 000
	2 160 709 $	**75 704 $**	**2 085 005 $**	**3 754 978 $**

Les comptes clients commerciaux de la corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organisations ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres comptes débiteurs sont considérés comme des créances recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des transactions.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2003

6. IMMOBILISATIONS

	Exercice terminé en 2003		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
ÉQUIPEMENT			
Ordinateurs et logiciels	6 492 599 $	4 525 305 $	1 967 294 $
Meubles et équipement	1 759 598	1 022 699	736 899
Améliorations locatives	1 931 449	824 425	1 107 024
Véhicules	18 120	1 201	16 919
	10 201 766 $	6 373 630 $	3 828 136 $
DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES			
Systèmes	23 632 804 $	8 499 379 $	15 133 425 $
Bases de données	1 018 040	1 004 215	13 825
Travaux en cours	2 747 631	-	2 747 631
	27 398 475 $	9 503 594 $	17 894 881 $

	Exercice terminé en 2002		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
ÉQUIPEMENT			
Ordinateurs et logiciels	7 541 149 $	4 881 804 $	2 659 345 $
Meubles et équipement	1 848 056	994 199	853 857
Améliorations locatives	1 833 247	846 756	986 491
Véhicules	18 604	12 396	6 208
	11 241 056 $	6 735 155 $	4 505 901 $
DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES			
Systèmes	19 063 504 $	6 361 382 $	12 702 122 $
Bases de données	1 018 040	971 334	46 706
Travaux en cours	2 225 160	-	2 225 160
	22 306 704 $	7 332 716 $	14 973 988 $

7. COMPTES CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Exercice terminé en 2003	Exercice terminé en 2002
Effets commerciaux à payer	2 902 004 $	4 961 118 $
Charges à payer - traitements et avantages	1 670 057	1 762 349
Retenues à la source à payer	381 651	887 743
Sommes à verser au gouvernement du N.-B.	808 076	471 190
	5 761 788 $	8 082 400 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2003

8. FONDS D'ASSURANCE DES TITRES FONCIERS

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens réels enregistrés en fonction des modalités d'enregistrement. La corporation a établi un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*.

9. AIDE GOUVERNEMENTALE AUX PROJETS

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2002, la corporation a reçu des fonds de la Société de développement régional et de l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour l'élaboration du système de registre des entreprises. Les recettes et les dépenses connexes sont incluses dans les présents états.

	Exercice terminé en 2002
Société de développement régional	1 000 000 $
Agence des douanes et du revenu du Canada	200 000
	1 200 000 $

Aucune somme n'était payable ou n'a été perçue pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

10. ENTENTE AVEC CGI

En 2001, CGI, une entreprises de services de technologie de l'information, et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera 3,5 millions de dollars à la corporation en échange d'un appui qui lui permettra d'acquérir une crédibilité à titre de spécialistes en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. L'appui offert par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation de ses systèmes à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2003, 820 502 $ ont été versés à Services Nouveau-Brunswick en vertu de cette entente. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2002, 250 000 $ ont été versés à Services Nouveau-Brunswick.

11. PRESTATIONS FUTURES VERSÉES AUX EMPLOYÉS

a) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite dans les services publics du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et ses employés. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2003, la corporation a cotisé une somme de 1 544 719 $ conformément aux modalités du régime. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation ni aucun droit de façon directe à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick ont droit au versement d'une allocation de retraite avant leur retraite en fonction de leurs années de service. Pendant la durée de la carrière de ses employés, la corporation enregistre des charges à payer relativement aux sommes estimatives qu'elle devra verser à l'avenir, compte tenu de calculs actuariels et d'hypothèses. Les charges à payer sont réduites des versements effectués. Les hypothèses les plus importantes utilisées pour déterminer les charges à payer sont les suivantes : 0,89 % des coûts des traitements pour couvrir le coût relatif aux services rendus au cours de l'exercice, et 7,55 % des charges à payer pour couvrir les frais d'intérêts. L'obligation était 212 611 $ au 31 mars 2003 et 206 340 $ au 31 mars 2002.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2003

c) Services Nouveau-Brunswick a une obligation découlant d'une mesure de retraite anticipée offerte au cours de l'exercice 1995-1996 par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de Services Nouveau-Brunswick. Conformément aux modalités de l'entente conclue avec le gouvernement, l'obligation et les dépenses enregistrées correspondaient aux cotisations que la corporation aurait autrement versées au Régime de pension de retraite dans les services publics. Ainsi, chaque année, la corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était 418 532 $ au 31 mars 2003 et 433 758 $ au 31 mars 2002.

12. ENGAGEMENTS DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et d'équipement pour les exercices spécifiés.

Exercice terminé en 2004	2 967 848	$
Exercice terminé en 2005	2 828 956	
Exercice terminé en 2006	2 245 835	
Exercice terminé en 2007	1 508 785	
Exercice terminé en 2008	1 167 043	
Par la suite	2 782 438	
	13 500 905	$